



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 1

Neiva, 21 de septiembre del 2022

Señores  
CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN  
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
Ciudad

El suscrito:

**IVAN JAVIER SANDOVAL ROJAS**, con C.C. No. **7.729.866**, Autor de la tesis y/o trabajo de grado, titulado **ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA DROGUERIA EN LA CIUDAD DE NEIVA** presentado y aprobado en el año **2022** como requisito para optar al título de **Especialista en Alta Gerencia**; Autorizo al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales “open access” y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: IVAN JAVIER SANDOVAL ROJAS

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



**TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO:** ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA DROGUERIA EN LA CIUDAD DE NEIVA

**AUTOR O AUTORES:**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
SANDOVAL ROJAS	IVAN JAVIER

**DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

**ASESOR (ES):**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
ZAPATA DOMINGUEZ	ALVARO

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE:** ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA.

**FACULTAD:** ECONOMIA Y ADMINISTRACION.

**PROGRAMA O POSGRADO:** ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA.

**CIUDAD:** NEIVA

**AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2022

**NÚMERO DE PÁGINAS:** 84

**TIPO DE ILUSTRACIONES** (Marcar con una X):

Diagramas\_X\_ Fotografías\_\_\_ Grabaciones en discos\_\_\_ Ilustraciones en general\_X\_ Grabados\_\_\_  
Láminas\_\_\_ Litografías\_\_\_ Mapas\_X\_ Música impresa\_\_\_ Planos\_\_\_ Retratos\_\_\_ Sin ilustraciones\_\_\_  
Tablas o Cuadros\_X\_



**SOFTWARE** requerido y/o especializado para la lectura del documento: Ninguno

**MATERIAL ANEXO:** Ninguno

**PREMIO O DISTINCIÓN** (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

**PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:**

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. <u>_Droguería_</u>	<u>_Drugstore_</u>	6. <u>_Población_</u>	<u>_Population_</u>
2. <u>_Comuna_</u>	<u>_Commune_</u>	7. <u>_Farmacia_</u>	<u>_Pharmacy_</u>
3. <u>Prefactibilidad</u>	<u>Pre-Feasibility</u>	8. <u>Comercialización</u>	<u>_Marketing_</u>
4. <u>_Servicio_</u>	<u>_Service_</u>	9. <u>_Distribución_</u>	<u>_Distribution_</u>
5. <u>_Salud_</u>	<u>_Health_</u>	10. <u>_Calidad_</u>	<u>_Quality_</u>

**RESUMEN DEL CONTENIDO:** (Máximo 250 palabras)

Neiva, capital del departamento del Huila, es uno de los municipios de mayor tránsito de personas durante el día y la noche y el que alberga más habitantes en términos de población; por esta razón, y teniendo en cuenta que existen 53 establecimientos que brindan servicios y productos farmacéuticos en la ciudad, se hace necesario observar las dinámicas para realizar un estudio de prefactibilidad que de con la apertura de una droguería o farmacia.

Es por eso que se debe establecer un análisis real de las condiciones en las que se encuentran los habitantes de Neiva, puntualmente los más de 27 mil de la comuna 2, ya que ellos serán los principales beneficiarios de este proyecto. La información necesaria para realizar este estudio se la obtiene a través de fuentes primarias como encuestas realizadas tanto a los habitantes de la comuna 2. Esto permite puntualizar un estudio técnico, para establecer la ubicación de la farmacia, el tamaño, la distribución de las áreas y el lugar, la tecnología y equipos requeridos así como también el personal para la operación de la droguería.

Esto permite acoger la misión, visión, principios y valores empresariales con los que la droguería entrará en operación con el propósito de lograr los objetivos propuestos, y mantener los estándares de calidad en los productos y los servicios ofrecidos.



**ABSTRACT:** (Máximo 250 palabras)

Neiva, capital of the department of Huila, is one of the municipalities with the highest traffic of people during the day and night and the one that houses the most inhabitants in terms of population; For this reason, and taking into account that there are 53 establishments that provide services and pharmaceutical products in the city, it is necessary to observe the dynamics to carry out a pre-feasibility study that leads to the opening of a drugstore or pharmacy.

That is why a real analysis of the conditions in which the inhabitants of Neiva find themselves, specifically the more than 27 thousand of commune 2, must be established, since they will be the main beneficiaries of this project. The information necessary to carry out this study is obtained through primary sources such as surveys carried out on the inhabitants of commune 2. This allows a technical study to be specified, to establish the location of the pharmacy, the size, the distribution of the areas and the location, technology and equipment required as well as the personnel for the operation of the drugstore.

This makes it possible to embrace the mission, vision, principles and business values with which the drugstore will enter into operation with the purpose of achieving the proposed objectives, and maintaining quality standards in the products and services offered.

**APROBACION DE LA TESIS**

Nombre presidente Jurado: ELIAS RAMIREZ PLAZAS

Firma: \_\_\_\_\_

## **Estudio de Prefactibilidad para la creación de una Droguería en la Ciudad de Neiva**

Iván J. Sandoval

Facultad de Economía y Administración, Universidad Surcolombiana

Especialización en Alta Gerencia

Dr. Elías Ramírez Plazas

17 de septiembre de 2022

**Tabla de contenido**

<b>Resumen</b>	<b>7</b>
<b>Capitulo I</b>	<b>8</b>
<b>Formulación del Problema</b>	<b>8</b>
<b>Descripción</b>	<b>8</b>
<b>Justificación</b>	<b>8</b>
<b>Amplitud y Delimitación</b>	<b>10</b>
<b>Preguntas de Investigación</b>	<b>10</b>
<b>Hipótesis</b>	<b>11</b>
<b>Objetivos</b>	<b>12</b>
<b>Objetivo General</b>	<b>12</b>
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>12</b>
<b>Capitulo II</b>	<b>13</b>
<b>Marcos de Estudio</b>	<b>13</b>
<b>Naturaleza Administrativa del Tema Objeto de Investigación</b>	<b>13</b>
<b>Revisión de la Literatura sobre el Tema y Estado del Arte</b>	<b>13</b>
<b>Marco Teórico</b>	<b>20</b>
<b>Marco Conceptual</b>	<b>24</b>
<b>Marco Contextual de la Investigación</b>	<b>28</b>
<b>Marco legal</b>	<b>31</b>
<b>Capitulo III</b>	<b>35</b>
<b>Aspectos Metodologicos</b>	<b>35</b>
<b>Tipo de Estudio y Técnicas de Investigación</b>	<b>35</b>

	3
<b>Fuentes Primarias</b>	<b>35</b>
<b>Fuentes Secundarias</b>	<b>35</b>
<b>Población</b>	<b>36</b>
<b>Tipo de Muestreo</b>	<b>36</b>
<b>Tamaño de la Muestra</b>	<b>36</b>
<b>Instrumentos Utilizados para la Recolección de la Información</b>	<b>37</b>
<b>Postura Científica frente a la Naturaleza del Problema Administrativo a Investigar</b>	<b>37</b>
<b>Interdisciplinariedad del Estudio</b>	<b>38</b>
<b>Multicomplementariedades que serán utilizadas</b>	<b>38</b>
<b>Diacronía, Sincronía y Prospectiva del Estudio</b>	<b>38</b>
<b>Método de Investigación Adoptado</b>	<b>39</b>
<b>Validéz de la Investigación en sus Seis Dimensiones Cualitativas</b>	<b>39</b>
<b>Metodología a seguir para Alcanzar cada uno de los Objetivo Específicos</b>	<b>39</b>
<b>Esquema General de Proceso de Investigación</b>	<b>40</b>
<b>Capitulo IV</b>	<b>41</b>
<b>Resultados</b>	<b>41</b>
<b>Estudio del Mercado de la Comuna 2 de Neiva, con base en la Encuesta Realizada</b>	<b>41</b>
<b>Análisis de las Normas Legales que se Requieren en el Momento de Constituir la</b>	
<b>Drogería</b>	<b>49</b>
<b>Definir Estructura Administrativa, Procedimientos, Funciones y Políticas</b>	<b>56</b>
<b>Evaluación Financiera que ayuden la Administración y el Análisis de Aesultados de la</b>	
<b>Actividad Comercial</b>	<b>62</b>

<b>Plan de Acción para Iniciar el Funcionamiento y la Operatividad de la Prestación del Servicio de la Droguería en la Ciudad de Neiva</b>	<b>68</b>
<b>Discusión de Resultados</b>	<b>69</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>70</b>
<b>Referencias Bibliograficas</b>	<b>71</b>
<b>Apéndice</b>	<b>73</b>
<b>Apéndice A</b>	<b>73</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Números de Hogares por División de Consumo Colombia 2019. ....	10
<b>Figura 2</b> Mapa de Comuna 2 de Neiva. ....	28
<b>Figura 3</b> Respuesta pregunta 1.....	41
<b>Figura 4</b> Respuesta pregunta 2.....	41
<b>Figura 5</b> Respuesta pregunta 3.....	42
<b>Figura 6</b> Respuesta pregunta 4.....	42
<b>Figura 7</b> Respuesta pregunta 5.....	43
<b>Figura 8</b> Respuesta pregunta 6.....	43
<b>Figura 9</b> Respuesta pregunta 7.....	44
<b>Figura 10</b> Respuesta pregunta 8.....	44
<b>Figura 11</b> Respuesta pregunta 9.....	45
<b>Figura 12</b> Respuesta pregunta 10.....	45
<b>Figura 13</b> Respuesta pregunta 11.....	46
<b>Figura 14</b> Respuesta pregunta 12.....	46
<b>Figura 15</b> Respuesta pregunta 13.....	47
<b>Figura 16</b> Respuesta pregunta 14.....	47
<b>Figura 17</b> Respuesta pregunta 15.....	48
<b>Figura 18</b> Respuesta pregunta 16.....	48
<b>Figura 19</b> Respuesta pregunta 17.....	49
<b>Figura 20</b> Organigrama.....	56
<b>Figura 21</b> Descripción del proceso de comercialización .....	56

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Sectores y/o urbanizaciones correspondientes a la comuna 2. ....	29
<b>Tabla 2</b> Descripción y diagrama de flujo del proceso de almacenamiento.....	57
<b>Tabla 3</b> Descripción y diagrama de flujo del proceso de control de inventarios.....	58
<b>Tabla 4</b> Descripción de flujo del proceso de venta .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 5</b> Inversión insumos área operativa y de administración. ....	63
<b>Tabla 6</b> Inversión equipos .....	63
<b>Tabla 7</b> Costos promedio de servicios y arriendo (Primer año de operación).....	64
<b>Tabla 8</b> Costos de mano de obra (Primer año de operación) .....	64
<b>Tabla 9</b> Gastos de depreciación de los activos .....	65
<b>Tabla 10</b> Otros gastos administrativos (Primer año de operación) .....	65
<b>Tabla 11</b> Proyección de ventas anuales.....	66
<b>Tabla 12</b> Recursos .....	66
<b>Tabla 13</b> Tabla de amortización del crédito.....	66
<b>Tabla 14</b> Flujo de caja a 5 años.....	67
<b>Tabla 15</b> Actividades para iniciar funcionamiento de la Droguería .....	68

## RESUMEN

Neiva, capital del departamento del Huila, es uno de los municipios de mayor tránsito de personas durante el día y la noche y el que alberga más habitantes en términos de población; por esta razón, y teniendo en cuenta que existen 53 establecimientos que brindan servicios y productos farmacéuticos en la ciudad, se hace necesario observar las dinámicas para realizar un estudio de prefactibilidad que dé con la apertura de una droguería o farmacia. Es por eso, que se debe establecer un análisis real de las condiciones en las que se encuentran los habitantes de Neiva, puntualmente los más de 27 mil de la comuna 2, ya que ellos serán los principales beneficiarios de este proyecto.

La información necesaria para realizar este estudio se la obtiene a través de fuentes primarias como encuestas realizadas tanto a los habitantes de la comuna 2. Esto permite puntualizar un estudio técnico, para establecer la ubicación de la farmacia, el tamaño, la distribución de las áreas y el lugar, la tecnología y equipos requeridos así como también el personal para la operación de la droguería. Además, permite acoger la misión, visión, principios y valores empresariales con los que la droguería entrará en operación con el propósito de lograr los objetivos propuestos y mantener los estándares de calidad en los productos y el servicio ofrecido.

En el estudio económico financiero se debe realizar un análisis de la inversión necesaria, contando con unas proyecciones de ingresos y egresos que permitan establecer, la rentabilidad y algunas variables financieras.

***Palabras claves:*** prefactibilidad, droguería, farmacia.

## Capítulo I

### Formulación del Problema

#### *Descripción*

Las droguerías, los medicamentos y la medicina en general han tenido un importante rol en la civilización, puesto que no solo han llevado un aliciente material para los problemas de salud de los seres humanos, sino que han servido para prevenir toda clase de enfermedades que con el tiempo han aparecido. Es por esto que el presente documento plantea la elaboración de una prefactibilidad de una droguería en la ciudad de Neiva, que tienen 10 comunas y 8 corregimientos y poco más de 357.392 habitantes según la (Alcaldía De Neiva , 2022).

#### *Justificación*

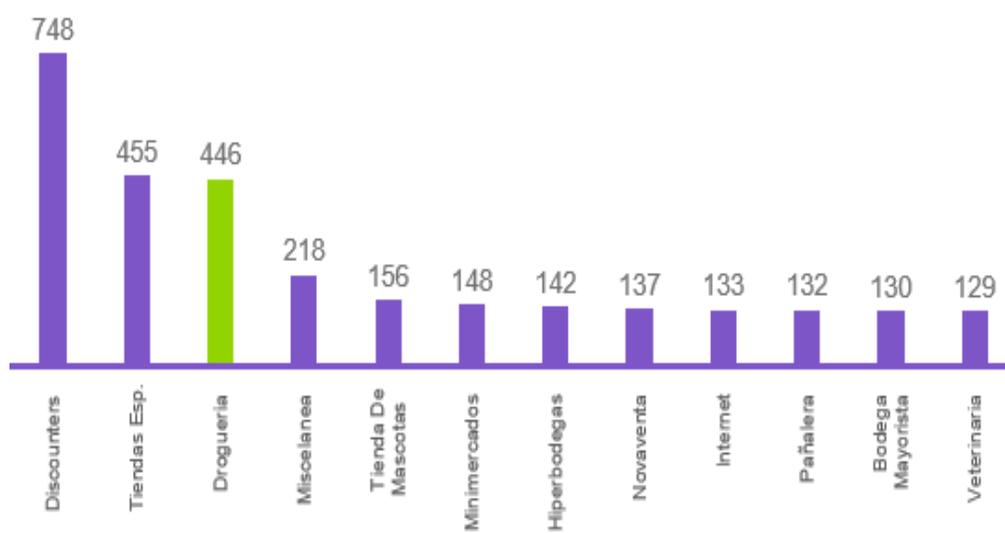
Neiva posee un potencial de más de 357 mil habitantes que en algún momento de sus vidas requieren o requerirán medicamentos y elementos de droguería, adicionalmente y según la (Cámara de Comercio de Neiva [CDCN], 2018) en Neiva existen 53 empresas destinadas a los siguientes subsectores: (a) comercio al por menor de productos farmacéuticos y medicinales, cosméticos y artículos de tocador en establecimientos especializados, (b) Comercio al por mayor de productos farmacéuticos, medicinales, cosméticos y de tocador y (c) sobre fabricación de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos de uso farmacéutico, los activos totales giran en torno al rango mínimo de 1 millón de pesos hasta los 54 mil millones de pesos, en cuanto al tamaño de estos negocios 1 es catalogado como grande, 1 como mediano, 14 pequeños y 37 micronegocios.

Bajo estos elementos mencionados con anterioridad, y teniendo en cuenta un análisis elaborado por la revista especializada en marketing (P&M, 2019) en la que sostienen que la droguería tiene un importante papel en la canasta de consumo masivo se destaca su rol a nivel nacional “durante 2018, conquistaron 446.000 nuevos hogares, convirtiéndose en el tercer canal con más crecimiento”, tal y como se evidencia en la gráfica 1, adicionalmente hay “es que el gasto en droguerías de barrio es 50% mayor a las de cadena” y el estudio mencionado puntualiza que “para el caso de las droguerías de barrio, los estratos 2 y 3 son sus consumidores más asiduos, ya sean familias grandes o pequeñas”.

El año 2019, las droguerías obtuvieron 740.000 millones de pesos por la venta de productos de la canasta de consumo masivo y pasaron de tener una participación de 1% en 2017 a 3% en 2019”.

### Figura 1

*Números de Hogares por División de Consumo Colombia 2019.*



*Nota.* El gráfico muestra el porcentaje de consumo de los hogares colombianos. Tomado de (P&M, 2019)

Es decir, que las droguerías tomaron un papel relevante dentro del consumo de las familias colombianas, puesto que hoy por hoy hay mayor percepción al cuidado, a la salud y a la protección de las personas, esto genera entonces elementos importantes a la hora de plantear la prefactibilidad, puesto que este es un segmento del comercio que siempre tendrá clientes, precisamente por la noción histórica del cuidado, la higiene y la salud que se ha fortalecido con el paso de los años, es decir, sectores como este siempre tendrán una demanda y unos consumos casi fijos.

### ***Amplitud y Delimitación***

Al ser un proyecto económico comercial, para establecer su tamaño se parte de la capacidad de alcance a cubrir una parte de la demanda insatisfecha, determinada en el estudio de mercado.

### ***Preguntas de Investigación***

1. ¿Los habitantes del municipio de Neiva, consideran importante la apertura de un lugar para adquirir productos o servicios que se comercializan en una farmacia y/o droguería?
2. ¿cuál es la droguería favorita de los habitantes de Neiva donde adquieren los medicamentos cuando tienen problemas de salud o en general productos o servicios de salud, belleza y cuidado?

3. ¿Cuál es la prefactibilidad para la apertura de una droguería en la ciudad de Neiva, en qué comuna y en qué barrio?

### ***Hipótesis***

Los habitantes de Neiva Huila tienen la necesidad de adquirir bienes y servicios asociados a la salud, la belleza y el cuidado.

El Lugar de la ciudad que tiene dificultades para buscar un sitio y adquirir bienes y servicios es la comuna 2 de Neiva.

Son mejores las droguerías más posicionadas en la ciudad de Neiva, o las farmacias de barrio.

## ***Objetivos***

### **Objetivo general**

Realizar un estudio donde se establezca la prefactibilidad de establecer una droguería en la ciudad de Neiva Huila, en la comuna 2, la cual permita competir con la oferta existente en el sector.

### **Objetivos Específicos**

- Realizar un estudio que permita determinar la población a la que va dirigida la operación de una droguería en el municipio de Neiva Huila.
- Indagar sobre el análisis que establezca las normas legales que se requieren en el momento de constituir la droguería, definir estructura administrativa, procedimientos, funciones, políticas y evaluación financiera, que ayuden la administración y el análisis de resultados de la actividad comercial.
- Presentar los resultados que determinen el funcionamiento y la operatividad de la prestación del servicio de la droguería en la ciudad de Neiva.

## Capítulo II

### **Marcos de Estudio**

#### ***Naturaleza Administrativa del Tema Objeto de Investigación***

La naturaleza administrativa de la presente investigación se da a través de detallar la prefactibilidad de una droguería en la ciudad de Neiva, generando un estudio que da cuenta de las variables económicas, tales como los indicadores financieros, un breve análisis de la competencia en torno a los establecimientos o negocios que se dediquen a la comercialización de productos de farmacia y droguería, un esbozo de la estructura organizativa y administrativa que permita un respaldo para gestión y la organización del modelo de negocio y además lo que permita el afianzamiento de la idea de negocio, así como los procesos administrativos y la planificación estratégica que brinde respaldo a dicha actividad económica.

#### ***Revisión de la Literatura Sobre el Tema y Estado del Arte***

**Estudio de Viabilidad para la Creación de una Droguería Geriátrica en la Comuna 19 de la Ciudad de Cali.** El proyecto de crear una droguería en la comuna 19 dirigida al adulto mayor, nace de la necesidad de brindar un beneficio para esta población, puesto que en el sector se encuentran droguerías que venden medicamentos a nivel general, mientras que la droguería se especializará en aquellos encaminados a la salud de personas mayores a los 60 años brindando medicamentos genéricos y de marca con atención personalizada de alta calidad en el servicio farmacéutico, rapidez en la entrega y calidez humana. Se busca evaluar la posibilidad de establecer una droguería especializada en medicamentos para la tercera edad, ubicada en el sector de Imbanaco, reconocido en la ciudad como una zona dedicada a la medicina curativa, preventiva, estética y de bienestar, donde se encuentra un gran número de clínicas y consultorios

médicos. Lo anterior debido a que en la ciudad no se cuenta con droguerías especializadas, sino que los medicamentos para los diferentes grupos de edad son suministrados por farmacias y supermercados que venden medicamentos en general. De acuerdo con la investigación de mercado realizada se estableció que el mercado objetivo corresponde a 12.351 personas mayores de 60 años, que viven en la comuna 19, quienes serían la demanda potencial de la droguería, sin descartar al resto de la comunidad, puesto que se manejará gran variedad de medicamentos y servicios para todo tipo de público. Con el estudio técnico se estableció que la droguería Famisalud estará ubicada en el sector de Imbanaco en la ciudad de Cali, sitio estratégico debido a la alta concentración de instituciones prestadoras de salud, médicos generales y especialistas e instituciones especializadas en el tratamiento del cuerpo humano, lo que genera una gran afluencia de personas. La estructura de la empresa fue definida a través de un estudio organizacional, siendo conformada por un administrador, un auxiliar de droguería, uno de enfermería y una persona para servicios varios. Además, se definió el proceso de conformación de la sociedad y las obligaciones laborales a las que tiene lugar la empresa. Finalmente, a través de una evaluación financiera se logró determinar la viabilidad del proyecto tanto sin como con financiación del 30% de la inversión. En el análisis del Estado de Resultados sin financiación se observa que el Valor Presente Neto (VPN) es de \$35.570.081, lo que indica que el proyecto es viable, ya que el exceso 120 de los cobros futuros está por encima de la inversión inicial.

Asimismo, la Tasa Interna de Retorno (TIR) es 51,31%, porcentaje mayor al costo de oportunidad, el cual es de 21,22%, lo que significa que el proyecto retorna una tasa óptima. La evaluación Beneficio/Costo muestra que, por cada peso invertido, el proyecto retorna \$0.85 a los socios, lo que reafirma que la creación de la empresa es viable. (Mora et al., 2015) y (González, 2021)

**Proyecto: Instalación y Operación de una Droguería en el Barrio “Campo Alegre” de la Ciudad de Barranquilla.** La idea fundamental de la idea de negocios consiste en montar una droguería convencional en el barrio campo alegre de la ciudad de Barranquilla. La droguería básicamente sería un punto de comercialización de drogas genéricas y comerciales, productos de aseo y limpieza personal, cosméticos y productos de belleza, heladería y un punto de venta para el juego de azar BALOTO.

El mercado objetivo que pretende cubrir en principio el negocio lo conforman los residentes en el barrio Campo Alegre y sectores aledaños.

El negocio en principio contará con aliados comerciales como los mayoristas de drogas COPIDROGAS y MULTIDROGAS, la compañía COLOMBINA para los helados, BALOTO para el punto de venta electrónica de números de la lotería, giros nacionales y pago de servicios públicos y TECNIALARMAS para el tema de la seguridad del local.

Y dicha investigación llega a las siguientes conclusiones:

Las estimaciones de capacidad para el proyecto se hicieron teniendo como base la atención de la demanda de la clientela potencial para el ultimo año del periodo de análisis (2017). La capacidad del local se estima para cubrir las necesidades del negocio para todo el horizonte de análisis del estudio (2013- 2017).

Se seleccionó un local en donde se puede hacer un uso optimo del espacio mínimo requerido para prestar un óptimo servicio a la clientela.

El negocio está proyectado que arranque su funcionamiento, según el cronograma establecido, en la segunda semana del mes de enero de 2013, partiendo de la base que no se presenten eventualidades que afecten la ruta crítica del proyecto.

Se resolvió que la nueva empresa se cree por la figura jurídica de Sociedad de Acciones Simplificadas (S.A.S), ya que su constitución legal es muy ágil y económica y los socios de la misma están excluidos de responsabilidad no solo en lo tributario y laboral, sino para toda obligación de tipo comercial, administrativo y disciplinario. (Casas & Fernandez, 2012).

**Estudio de Investigación Factibilidad para la Creación de una Droguería en el Conjunto Residencial Puerta Madera en Bello Antioquia.** En el momento de la creación del Conjunto Residencial Puerta Madera del Municipio de Bello factibilidad Antioquia aproximadamente en el año 2012 se contempló la construcción de una zona comercial con el objetivo establecer para los habitantes un lugar adecuado para la adquisición de productos y servicios de primera necesidad como supermercados, restaurantes, lugares de esparcimientos entre otros, teniendo en cuenta lo antes mencionado se va a desarrollar un proyecto que de acuerdo a una necesidad latente que tiene el conjunto, ya que no cuenta con una droguería cercana y servicios farmacéuticos durante el día, lo que puede generar incremento en los costos del núcleo familiar que se propone solucionar mediante la creación e instalación de una droguería en el conjunto, aumentando así los índices de calidad de vida en materia de salud ya que los habitantes tiene la posibilidad en algún momento de adquirir algún producto referente a la salud y a su vez realizar algún control de su salud, además de contar con un servicio adecuado sin tener que desplazarse a lugares muy lejanos. Para desarrollar el proyecto de investigación se contara con las condiciones implementadas por la administración del Conjunto Residencial la cual es la que vela por el buen funcionamiento y se encuentra en la obligación de hacerlas cumplir como la sana convivencia, el espacio público y promover la calidad de vida de los habitantes del sector, además aporta una labor social adecuada a los habitantes promoviendo el

cuidado de la salud y control adecuado de las condiciones de vida, la línea de investigación del proyecto es cuantitativa con un enfoque totalizante realizando por medio de encuestas de acuerdo a un muestreo aleatorio de los habitantes del conjunto residencial, lo que nos da certeza de la viabilidad y sostenibilidad del proyecto. , tiene resultados interesantes como el número de población potencia de clientela que son de 3.200 personas que en promedio es de 4 personas por cada núcleo familiar que resulta un total de 800 hogares, los cuales de alguna manera demandaran productos de una droguería, de acuerdo a la encuesta realidad para la investigación que fueron de 185 personas que corresponde a un 5% de total de la población, los cuales las edades más representativas es la 31 a 60 años con un 50% de los encuestados los cuales son las personas cabeza de hogar y los potenciales clientes, dentro del conjunto residencia existe un alto número de personas que padecen algún problema de salud corresponde al 37% del total de los encuestados, los cuales tiene una alta probabilidad de la adquisición de medicamentos, el 67% respondieron que no existe personas con algún problema de salud, pero si requieren en algún momentos de productos de una droguería, unos de los indicadores que nos responde a las preguntas de la investigación es sobre si a los habitantes del conjunto residencia Puerta Madera les gustaría una droguería en la cual todos los encuestados es decir 51 personas contestaron que si le gustaría establecer un sitio de estos para adquirir productos relacionados con el objeto del negocio, también establecieron que el éxito de una droguería dentro del conjunto residencia seria por la ayuda que prestaría a los habitantes, además por la cercanía y la comodidad, lo que quiere decir que no existe un lugar cercano para la adquisición de productos de droguería, también se le pregunto sobre el horario del establecimiento donde se tiene unos datos muy interesantes porque la mayoría de sus habitantes contempla un horario de 24 horas incluyendo fines de semana o un

horario de 10 de la mañana a las 10 de la noche, con lo que quiere decir que están dispuestos a adquirir los producto en un horario determinado. (Millan et al., 2015).

**Estudio de Factibilidad para la Creación de una Farmacia en el Sector Norte de la Ciudad de la Dorada Caldas.** Para proyectar el establecimiento de una empresa, es necesario conocer el entorno o medio en el cual esta se va a desarrollar; para lograr dicho conocimiento se hace obligatorio una investigación de mercado. En el caso particular de la instalación de una farmacia en la zona norte del Municipio de La Dorada Caldas, es ineludible investigar el mercado farmacéutico de la ciudad y así determinar las características del mismo en lo relativo a competencia, oferta, demanda y necesidades.

La ejecución de la presente investigación se justifica por los beneficios que aportarían a la región en los siguientes aspectos: en el ámbito Social se puede demostrar la necesidad existente actualmente de la creación de nuevos campos de trabajo, los cuales ofrecerían oportunidades a profesionales especialistas en áreas distintas que se desarrollan en la ciudad.

En el aspecto económico se hará un análisis contable y financiero para constatar la factibilidad y rentabilidad de la instalación anteriormente mencionada, y sobre una base real (bien sustentada), determinar si es viable realizar este proyecto, el cual podrá resolver el problema de abastecimiento de medicinas de la ciudad, así como reducir el costo final de los medicamentos y poder diversificar la economía local.

Por medio de esta investigación se demostrará la necesidad existente que hay de la instalación de una empresa como esta. El presupuesto es bastante limitado, por esta razón, debemos hacer mercadeo con los laboratorios para ver cuales nos favorecen en cuanto a costo se refiere, mirar el plazo y las alternativas de políticas de cancelación de factura.

Concluyendo que el estudio mostró los criterios éticos para la promoción de los medicamentos, los cuales deben ofrecer una base indicativa del comportamiento adecuado en esa materia que sea compatible con la búsqueda de la verdad y la rectitud. Los criterios deben contribuir a decidir si las prácticas de dispensación relacionadas con los medicamentos son compatibles con normas éticas aceptables. La disponibilidad de los medicamentos en Colombia se puede considerar buena, es cercana al 90% cuando se refiere a los medicamentos y que esto indicaría que si bien los medicamentos estarán disponibles en la farmacia y no existirán barreras del sistema para su adecuada entrega. Por otra parte, la disponibilidad pueda considerarse alta y para el caso de este proyecto contaremos con una alta disponibilidad. (Celis et al., 2011).

**Estudio de Factibilidad para la Creación de una Distribuidora de Medicamentos en el Municipio de Funza Cundinamarca.** El objetivo de este estudio se basa en la creación de una distribuidora de medicamentos en el municipio de Funza Cundinamarca, a partir del desarrollo de distintos estudios como lo son: estudio de mercado para identificar el perfil del segmento de mercado, estudio técnico para definir la infraestructura física necesaria para la distribuidora, estudio administrativo con el propósito de definir la estructura organizacional acorde para la nueva empresa, estudio legal para determinar la estructura jurídica y requerimientos legales para la creación de la nueva distribuidora, y estudio financiero con el propósito de establecer la viabilidad económica y financiera de la nueva empresa. Con base en estos estudios se concluyó que desde la perspectiva del mercado es viable la creación de la distribuidora de medicamentos Edupharma S.A.S en el municipio de Funza, Cundinamarca, debido a que el nivel de aceptación de la población oscila en un 99%, lo que representa una

oportunidad de negocio clara en el municipio más específicamente en el sector aledaño al Barrio Bicentenario. De este modo, la distribuidora de medicamentos debe garantizar la comercialización de medicamentos y dispositivos médicos de reconocidos laboratorios nacionales e internacionales, con el propósito de atender las necesidades del cliente o consumidor, este proyecto genera una tasa interna de retorno del 40,58%, así como, un periodo de recuperación promedio de 2,7 años, lo que representa una oportunidad de negocio rentable y sostenible no solo desde lo económico, sino también desde lo social y ambiental. (Alonso et al., 2009).

Ahora bien, pese a que no existen antecedentes de prefactibilidad de farmacias o droguerías minimarket, se puede decir que es una tendencia innovadora de negocio que se aplica a varias ideas y que ahora se aplica a las farmacias y droguerías, es decir que la definición de minimarket es que “son tiendas que están situadas en localidades cercanas a comunidades residenciales o también ejecutivas, los productos que generalmente se venden en dichos establecimientos son de consumo masivo e inmediato”. (Equipament 21, 2022).

### **Marco Teórico**

Según (Roca, 2008), el uso de los medicamentos o el antecedente más remoto es en la antigüedad, así lo sostiene el uso y el conocimiento sobre los medicamentos se da por:

“Por instinto, y observando además a bestias, aves y animales domésticos, descubrieron que estos se trataban sus propias dolencias al comer tal o cual hierba; ellos siguieron su ejemplo, y por medio de un lento y doloroso proceso de ensayo y error, aprendieron a distinguir venenos de los alimentos y de las plantas de poder curativo”

Para (Celis et al., 2011) “existen tres hitos importantes que señalan lo sustancial en la historia de los medicamentos y su aparición para el uso humano”. Esto se da a partir de:

1. Paracelso médico suizo, fue el primero que utilizó sustancias químicas para tratar las enfermedades, naciendo la Yatroquímica o curación química. A partir de entonces, nace propiamente la química farmacéutica y con ella los medicamentos.
2. En 1817 Wilhelm Serturmer, descubrió la morfina y con ello se activó la investigación farmacológica, favoreciendo el paso del laboratorio de botica a los grandes laboratorios especializados<sup>2</sup>. Por ello se dice que en este siglo comenzó la era de los medicamentos.
3. A partir del siglo XIX, el progreso de la farmacia se da sobre las bases científicas lográndose muchos de los grandes descubrimientos que hicieron famosos

Y en el siglo XXI, “desde que la medicina se tornó curativa con los bacteriostáticos y antibiótico, hace setenta años, la humanidad doliente entró en una nueva fase que aún vivimos y que pudiera denominarse la edad del medicamento. Hasta entonces los medicamentos no pasaban de ser sintomáticos aunque algunos, como los analgésicos, anestésicos, sedantes y otros, como los digitálicos y los derivados naturales o sintéticos de la quina, habían sentado ya sus reales en la terapéutica que, siglo y medio atrás, era tan primitiva que había hecho exclamar a Voltaire cuando se enteró que un sobrino suyo pensaba estudiar medicina: "Desgraciado, ¡cómo se atreve a estudiar un arte que consiste en administrar venenos que no conoces a organismos que todavía conoces menos!"

Los farmacéuticos y medicamentos comprende la producción de principios activos, medicamentos, antibióticos, vitaminas y medicamentos biológicos, la estructura de la cadena se caracteriza por la participación de laboratorios nacionales y de laboratorios filiales de empresas transnacionales, los cuales superan los 300 laboratorios, estos laboratorios destinan elevados

montos de recursos en actividades de investigación y desarrollo de moléculas activas; las décadas del setenta y ochenta marcaron una nueva etapa en la evolución del sector, caracterizada por la creación de laboratorios de capital nacional, el ingreso de estas empresas lo posibilitó el vencimiento de patentes, incrementándose así la producción de medicamentos genéricos. (Millan et al., 2015).

De ahí que los fármacos, son destinados para su utilización en las personas, dotado de propiedades, características y potencialidades que permitan el mejor efecto farmacológico de sus componentes con el fin de prevenir, mantener, aliviar o mejorar enfermedades, o para modificar estados fisiológicos de los seres humanos.

El antecedente colombiano de medicamentos fue en el año 1865 con la cátedra del médico Osorio e la Facultad de Bogotá, que “sienta las bases para el conocimiento por primera vez de Codex Medicamentarius Gallicus (Codex Francés), como fuente de información para los futuros médicos”. (Celis et al., 2011).

El mismo autor anteriormente citado genera una serie de hitos importantes para analizar la evolución histórica de la aparición de las farmacias en Colombia planteando los siguientes hechos de relevancia:

- 1927 se crea la cátedra de Farmacia y Materia Médica a cargo del doctor Andrés Bermúdez.
- En 1929, bajo la experta dirección del doctor Bermúdez y de sus inmediatos colaboradores, comienza labores la primera Escuela de Farmacia del país.
- En 1934 se reunión en Bogotá una Convención de Rectores de Facultades Nacionales y Departamentales con el fin de unificar los programas de estudios de las distintas facultades y al verificar el reajuste de los de Farmacia.

- Para 1935 ya existe el convencimiento de la necesidad e importancia de los estudios farmacéuticos.
- En 1937, la entonces llamada Facultad de Farmacología y Farmacia, organiza como una de sus dependencias, un Departamento de Química destinado a dar enseñanza en estas disciplinas a todos los estudiantes de la Universidad que la requieran.

Todos estos esfuerzos redundan alrededor de potencializar la formación de los profesionales que permitieran tener unos conocimientos claves a la hora del manejo adecuado de los servicios farmacéuticos, esto todo se da en un proceso acuñado en la Universidad Nacional de Colombia que desemboca en la aparición de las primeras farmacias o boticas.

Hoy por hoy las farmacias o droguerías son una necesidad irremplazable, pues el desarrollo de patentes y de investigación ha permitido por un lado tener una oferta de medicamentos más amplia y para el tratamiento de más patologías que antes, pero a su vez también ha posibilitado una hiperconcentración del capital, las ganancias y las grandes farmaceuticas que destinan recursos importantes para el desarrollo más efectivo de medicamentos, un ejemplo de ello es la vacuna del Covid que si bien en primera instancia tuvo que ser adquirida por gobiernos su desarrollo se dio a partir de la privatización de los recursos públicos y hoy por hoy las ganancias se concentran en unas pocas farmacéuticas multinacionales, de tal manera que si bien hoy tenemos un espectro mayor de medicamentos a nuestro alcance, también existe un mayor control especulativo del capital. Todo esto posibilita que la venta de medicamentos sea directa y el acceso sea mayor.

Por otro lado, los farmacéuticos y medicamentos abarcan la producción de principios activos, medicamentos, antibióticos, vitaminas y medicamentos biológicos, la estructura de la cadena de valor se caracteriza por la participación de laboratorios nacionales y de laboratorios

filiales de empresas transnacionales, los cuales superan los 300 laboratorios, estos laboratorios destinan elevados montos de recursos en actividades de investigación y desarrollo de moléculas activas, intensivos en innovación y tecnología; desde una mirada histórica, las décadas del setenta y ochenta marcaron una nueva etapa en la evolución del sector, caracterizada por la creación de laboratorios de capital nacional, el ingreso de estas empresas lo permitió el vencimiento de patentes, incrementándose así la producción de medicamentos genéricos. (Millan et al., 2015)

En cuanto a la Industria farmacéutica en Colombia, está compuesta por 377 laboratorios nacionales y multinacionales, y de investigación con planta de producción en el país y a su vez, los importadores de medicamentos o productos para la comercialización local. El país cuenta con más de 15.000 productos registrado ante Invima.

Finalmente, podemos decir que las droguerías se están convirtiendo en minimarkets por una tendencia a tener más cerca de las viviendas y urbanizaciones comercio asociado al consumo de primera necesidad y los productos cosméticos y de salud, estos funcionan con estantería abierta y con mobiliarios que brindan mayor disponibilidad de productos y servicios.

### **Marco Conceptual**

El marco conceptual viene definido por guías importantes de salud y medicamentos de organismos multilaterales que además se condensan en tratados y leyes que reglamentan el funcionamiento, las profesiones, los productos y la prestación de los servicios, para ello se han tomado dos grandes referentes que son (Millan et al., 2015) y (Celis et al., 2011) que realizan la consolidación de las siguientes definiciones:

### ***Insumos para la Salud***

Son todos los productos que tienen importancia sanitaria tales como los materiales de prótesis y de órtesis, de aplicación intracorporal de sustancias, que se introducen al organismo con fines de diagnóstico y demás, las suturas y materiales de curación general y aquellos otros productos que requieran registro sanitario para su producción y comercialización.

### ***Medicamento***

Un medicamento es un producto que se usa para prevenir, aliviar o curar alguna enfermedad, dolencia o estado de carencia de salud. Hay medicamentos que usan sustancias de origen natural y medicamentos que usan sustancias de origen sintético; las sustancias de origen sintético se obtienen en laboratorios de síntesis química.

### ***Químico Farmacéutico***

Es un profesional del área de la salud cuya formación universitaria lo capacitará para ejercer actividades profesionales en el desarrollo, preparación, producción, control y vigilancia de los procesos y productos mencionados en el artículo 1o. de la Ley 212 de 1995, y en las actividades químicas farmacéuticas que inciden en la salud individual y colectiva.

### ***Atención Farmacéutica***

Es el conjunto ordenado y sistemático de acciones y procedimientos necesarios para la promoción, prevención y recuperación de la salud, individual y colectiva, con base en los productos farmacéuticos y afines.

### ***Medicamento de Prescripción***

Son medicamentos que requieren de una fórmula médica para su venta y su comercialización es determinada por las prescripciones que realiza el cuerpo médico.

### ***Medicamento de Venta Libre (OTC)***

Son medicamentos que no necesitan de prescripción médica, para su venta, por tanto, son de fácil acceso a los clientes. Son en su gran mayoría reconocidos en el mercado, ya que los laboratorios los publicitan en los diferentes medios de comunicación.

### ***Productos Farmacéuticos***

Todo producto destinado al uso humano o animal presentado en su forma farmacéutica, tales como medicamentos, cosméticos, alimentos que posean acción terapéutica; preparaciones farmacéuticas con base en recursos naturales, productos generados por biotecnología, productos biológicos, productos homeopáticos y demás insumos para la salud.

### ***Establecimiento Farmacéutico***

Es el establecimiento dedicado a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad, de los productos farmacéuticos y afines o de las materias primas necesarias para su elaboración.

### ***Medicamento***

Es el preparado farmacéutico obtenido a partir de principios activos, con o sin sustancias auxiliares, presentado bajo forma farmacéutica, que se utiliza para la prevención, alivio,

diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de la enfermedad, así como los alimentos que posean una acción o se administren con finalidad terapéutica o se anuncien con propiedades medicinales. Los envases, rótulos, etiquetas y empaques hacen parte integral del medicamento, por cuanto éstos contribuyen a garantizar su calidad, estabilidad y uso adecuado.

### ***Productos Dermatológicos***

Son productos desarrollados por laboratorios farmacéuticos para el cuidado especial de la piel con un gran trabajo de investigación y contienen componentes que los hacen ser especializados.

### ***Droga Blanca***

Se denominan droga blanca, a aquellos productos que son materia prima para la elaboración de fórmulas magistrales, estos son de fácil acceso a los consumidores, y a su vez, no generan ningún efecto nocivo a los seres humanos, por tanto pueden ser fácilmente manipulados. Entre estos se encuentra el aceite de almendras, aceite de manzanilla, ácido bórico, alumbre en barra o pasta, bicarbonato de sodio, sal de nitro, blanco de zinc entre otros.

### ***Cosmético***

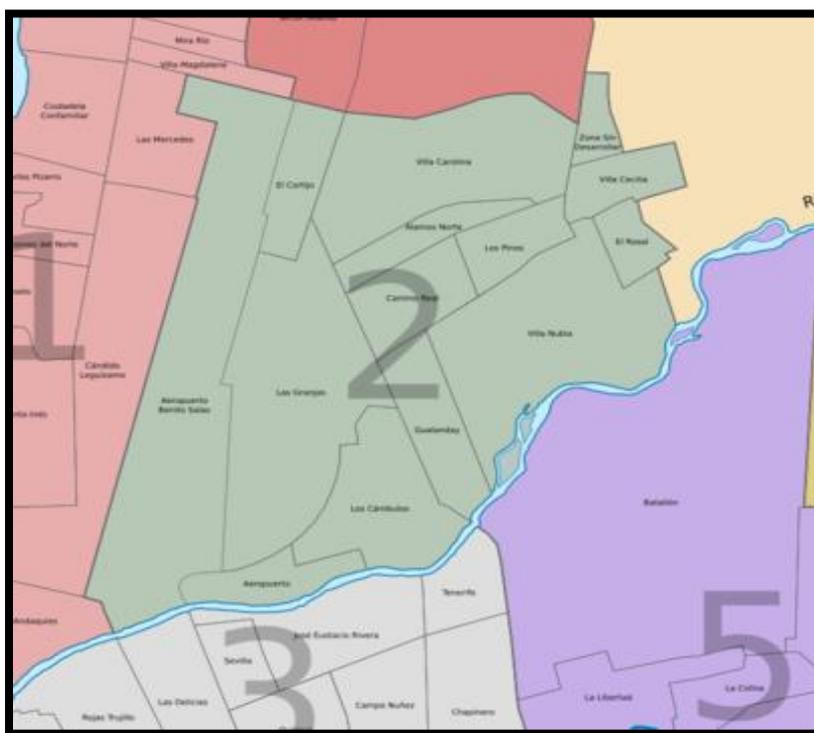
Es una formulación de aplicación local, fundamentada en conceptos científicos, destinada al cuidado y mejoramiento de la piel humana y sus anexos, sin perturbar las funciones vitales, sin irritar, sensibilizar, o provocar efectos secundarios indeseables atribuibles a su absorción sistemática o su aplicación local.

## Marco Contextual de la Investigación

La presente investigación se da en la comuna 2 de la ciudad de Neiva que según las proyecciones del POT 2009 y el DANE 2022 tiene una población de 27440 habitantes que se distribuyen en 12 barrios como se muestra en la figura 2 y tabla 1.

### Figura 2

*Mapa de Comuna 2 de Neiva.*



*Nota.* En la figura se muestra los barrios que componen la comuna 2 del Municipio de Neiva.

Tomado de (Alcaldía de Neiva, 2022)

**Tabla 1***Sectores y/o urbanizaciones correspondientes a la comuna 2*

<b>Barrio</b>	<b>Sectores y/o Urbanizaciones</b>
Aeropuerto	Aeropuerto
Álamos Norte	Álvaro Sánchez Silva Álamos Norte
Los Cámbulos	Conjunto Residencial Santa Lucía Conjunto Multifamiliar Málaga Los Cámbulos Conjunto Residencial Santa Clara Los Molinos
Camino Real	Conjunto Camino Real Conjunto Residencial Yahaira Ciudadela de Santa Ana
El Cortijo	El Cortijo Barrio Municipal Torres del Varegal
El Rosal	El Rosal Villa Alejandra
Gualanday	Gualanday Villa Milena Los Andes Las Granjas Villa del Prado Portal de la Calleja
Las Granjas	San Diego Las Villas Cataluña Los Rosales Las Villas II Capri Santa Mónica Bosques de Tamarindo
Los Pinos	Los Pinos El Prado Villa Carolina Villa Urbe
Villa Carolina	Villa Esmeralda Villa Aurora Versalles Santa Sofía
Villa Cecilia	Villa Cecilia Los Cipreses Venecia

Villa Nubia	Villa Nubia
<b>Total</b>	42

*Nota.* Tomada de (Alcaldía de Neiva, 2022)

En cuanto a los mobiliarios existentes en esta comuna se puede inventariar lo siguientes:

- Vías de Acceso
  - Avenida 26 (Acceso Aeropuerto)
  - Avenida 64 (Acceso Occidental)
  - Avenida Alberto Galindo (Cra 7 - Acceso Norte)
  - Cra. 16 (Acceso Norte o Noroccidental)
  - Cra. 7 (Acceso Sur)
  - Cra. 5 (Acceso Sur)
  - Cra. 23 (Acceso Barrio Trinidad)
  - Intercambiador Vial Cra. 16 con Avenida 27. (Acceso Sur oriental o Batallón)
  - Acceso Aéreo, Aeropuerto Benito Salas Vargas de Neiva.
- Instituciones Educativas
  - Institución Educativa Luis Ignacio Andrade "Sede Central Las Granjas"
  - Institución Educativa Básica María Cristina Arango "Sede Central Las Granjas"
  - Institución Educativa Primaria María Cristina Arango "Sede Los Pinos"
- Comercio y Servicios
  - Almacenes de ropa, calzado, electrodomésticos y artículos para el hogar, Arriendos,
  - Bares Café Bar, Café Internet, Estaciones de gasolina, Hoteles, Papelerías, Restaurantes,
  - Salas de belleza y Supermercados.
  - Centro Comercial San Pedro Plaza.
  - Centro Comercial San Juan Plaza.

Homecenter.

CAESCA Chevrolet.

Supermercado Popular

- Manufacturas y procesos industriales

Empacadoras de Café (Alma Café) e Industria textil.

- Entretenimiento, Clubes y Zonas Deportivas

Club Social y Deportivo Comfamiliar Los Cámbulos.

- Medio Ambiente y Zonas de Protección

CDA Óptimo, expedición de licencia de gases.

Proyecto Parque Ronda Las Ceibas.

- Salud y Seguridad

Centro de Salud de Las Granjas de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.

Centro de Atención Inmediata CAI Las Granjas.

En este sector es donde se contextualiza la presente investigación, pues esta comuna presenta una dinámica de expansión urbana y demográfica que la hace atractiva, puesto que era un área de la ciudad con un margen conurbano que poco a poco se fue desarrollando inmobiliariamente, lo que permitió geolocalizar la presente investigación en dicho territorio.

### **Marco Legal**

El marco legal se desprende del siguiente cuerpo jurídico:

- Ley 23 de 1962
- Ley 46 de 1967
- Ley 9 de 1971

- Ley 17 de 1974
- Ley 212 de 1995
- Decreto 1959 de 1964
- Decreto 2200 de 2005
- Decreto 2330 de 2006
- Resolución 10911 de 1992
- Resolución 1403 de 2007
- Decreto 780 de 2016
- Decreto 2092 de 1986
- Decreto 677 de 1995
- Resolución 0234 de 2005
- Resolución 1478 de 2006

***Requisitos que debe Cumplir para Solicitar la Apertura de un Establecimiento Farmacéutico***

***Minorista Tipo Droguería***

Resolución 010911, 1992

Decreto 677,1995

Decreto 2200, 2005

***Requisitos que debe Tener una Droguería que Presta Servicios de Inyectología y Glucometría***

**Para Inyectología.** Decreto 2330, 2006

**Para Glucometría.** Decreto 2330, 2006

***Procedimiento a Seguir para Solicitar la Apertura de un Establecimiento Farmacéutico***

***Minorista Tipo Droguería***

Resolución 010911, 1992

Decreto 4725, 2005

Resolución 3100, 2019

***Soporte Documental Necesario para Solicitar la Apertura de un Establecimiento***

***Farmacéutico Minorista Tipo Droguería***

Resolución 010911, 1992

Decreto 677, 1995

Decreto 4725, 2005

Ley 1164, 2007

Resolución 3100, 2019

***Instituciones o Entes de Control Responsables de Autorizar la Apertura de Establecimiento***

***Farmacéutico Minorista Tipo Droguería en el País***

Resolución 1403, 2007

Resolución 010911, 1992

Decreto 780, 2016).

***Normatividad que Reglamenta la Apertura de Establecimiento Farmacéutico Minorista Tipo***

***Droguería***

Resolución 010911 de 1992

Decreto 677 de 1995

Decreto 4725 de 2005

Decreto 2200 de 2005

Decreto 2330 de 2006

Resolución 1403 de 2007

Ley 1164 de 2007

Decreto 0780 de 2016

Resolución 3100 de 2019

## Capítulo III

### Aspectos Metodológicos

#### *Tipo de Estudios y Técnicas de Investigación*

Para la obtención de la presente investigación, se aplicó la metodología cualitativa de tipo descriptivo exploratorio, pues se deben conocer e identificar las características del universo de investigación, la conducta, por ejemplo, de consumo, actitudes de las personas investigadas y sus comportamientos frente a sus relaciones y sus patrones de compra. Por otro lado, lo exploratorio se explica porque se formula un problema, una cuestión una indagación, para generar una investigación y resultados más precisos y posibles soluciones.

#### *Fuentes Primarias*

1. Farmacias y droguerías
2. Compradores de medicamentos y elementos de farmacia
3. Adultos mayores y población infantil

Lo anterior, permite dar cuenta de los periodos de compra, de la afluencia de las personas y público en general, el comportamiento de los consumidores y una posible decisión de consumo y compra, a partir de la aplicación y la indagación con la encuesta.

#### *Fuentes Secundarias*

Alcaldía de Neiva y el POT del 2009, la información demográfica del DANE 2022 con el fin de caracterizar la población de la ciudad, la Cámara de Comercio de Neiva, mediante la información de los establecimientos comerciales por código CIUU, los censos y los documentos

de tejido empresarial para determinar y caracterizar la oferta de estos establecimientos en Neiva y la Comuna 2.

### ***Población***

El mercado objetivo del presente estudio está enfocado en las personas que habitan la comuna 2 de la ciudad de Neiva, que posee alrededor de 27440 personas ubicados en 12 barrios con 42 subsectores y/o urbanizaciones.

**Tipo de Muestreo.** Para este apartado se usó la de un muestreo censal, que consistió en una encuesta a partir del tamaño de la muestra y que no fuera un establecimiento comercial, sino hogares que son los potenciales clientes; de igual manera se utilizó la técnica aleatoria simple, a través de la cual se obtuvo una muestra representativa de la población, a partir de criterios de definidos en la presente investigación y que brindara un panorama de la comuna 2 de la ciudad de Neiva.

**Tamaño de la Muestra.** Para el estudio de mercado de este trabajo de grado, se aplicó un muestreo por conveniencia, aplicando 68 encuestas a hogares de la comuna 2 teniendo como criterio mínimo adicional aplicar una por cuadra en los Barrios y Conjuntos del sector y que no fueran establecimientos comerciales, puesto que lo que motivava el ejercicio era encontrar clientes potenciales.

$$n = \frac{z^2 (p * q)}{e^2 \frac{(z^2 (p * q))}{N}}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza (1,65)

$p$ =Proporción de la población con la característica deseada (éxito de 0,5)

$q$ =Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso de 0,5)

$e$ = Nivel de error (10%)

$N$ = Tamaño de la población (27440 habitantes según DANE 2022 y POT 2009)

Margen de error 10% y nive de confianza de 90%

Aplicando la formula anterior y teniendo en cuenta los parámetros descritos obtuvimos que se debían aplicar 68 encuestas por la comuna 2.

La fórmula anteriormente expuesta, está definida según Salvador et al., (1997, p. 151)

**Instrumentos Utilizados para la Recolección de la Información.** El Instrumento usado para la recolección de la información fue una encuesta diseñada bajo los parámetros y directrices de lo planteado por (Méndez, 2016); que especifica los siguientes aspectos: hábitos de compra, incluyen las variables dónde, cuándo, cómo, por qué, precio a pagar y hábitos de consumo.

### ***Postura Científica Frente a la Naturaleza del Problema Administrativo a Investigar***

Según Hernández et al., (2006, p. 686): "...las investigaciones cualitativas no se planean con detalle y están sujetas a las circunstancias de cada ambiente o escenario particular." Sostiene además que "en el enfoque cualitativo, el diseño se refiere al "abordaje" general que habremos de utilizar en el proceso de investigación." y este "va surgiendo desde el planteamiento del problema hasta la inmersión inicial y el trabajo de campo y, desde luego, va sufriendo modificaciones, aun cuando es más bien una forma de enfocar el fenómeno de interés.

### ***Interdisciplinariedad del Estudio***

El método analítico es un proceso que requiere de observación constante en cada etapa, independientemente de que una de ellas lleve dicho nombre. Al mismo tiempo, la experimentación es crucial para determinar comportamientos de la muestra analizada. Tanto como un proceso, así como también, como diferentes partes que componen el proceso. (Economipedia , 2022).

### ***Multicomplementariedades que Serán Utilizadas***

El objetivo de que el estudio no sólo sea cualitativo y descriptivo, es importante contar con herramientas cuantitativas, que permitan medir cada etapa y/o proceso. Por ello, se debe generar un instrumento para estos efectos. En general, se utilizan instrumentos de tipo estadísticos para el análisis de este método, lo que determina la interdisciplinariedad del estudio.

### ***Diacronía, Sincronía y Prospectiva del Estudio***

En cuanto a la diacronía del estudio se da a partir del concepto de lo farmacéutico, pues este ha evolucionado a partir del tiempo aptándose a los cambios que se han dado a partir del desarrollo científico y las patentes enfocadas hacia estas soluciones médicas y además como esto se ha comercializado al punto de tener espacios donde se disponen para intercambiar dichos elementos y productos, para el caso de sincronía, se puede definir a partir de un análisis estático sin contar con la evolución en el tiempo, es decir que podemos enfocarlo hacia la posibilidad o no de abrir una idea de negocio tal como es una farmacia o droguería. Finalmente, en el tema prospectivo de las farmacias o droguerías podemos pensar que esta evolución se dará a partir de unos desarrollos tecnológicos que permitan avanzar en elementos más costo-efectivos con los

tratamientos farmacológicos y con tecnologías enfocadas a la prevención como las que se pueden vender en las farmacias, o se pueden evolucionar a healthtech o aplicación de compra y venta de medicamentos online, como Labbi Go y Labbi B2B, que son dos plataformas de venta online que ponen en el centro del ecosistema de salud al paciente y sus necesidades.

### ***Método de Investigación Adoptado***

El método de investigación utilizado es el analítico, puesto que se inicia de una información y conjuntos de datos generales para llegar a un dato en particular y preciso.

### ***Validez de la Investigación en sus Seis Dimensiones Cualitativas***

La investigación cualitativa para que sea creíble, debe estar en correspondencia con los criterios de validez interna y externa al igual que la investigación cuantitativa, esto se da a partir de un análisis descriptivo y exploratorio a partir de las fuentes primarias y secundarias, al igual que la encuesta y la estructuración financiera.

### ***Metodología a Seguir para Alcanzar Cada uno de los Objetivos Específicos***

La investigación cualitativa analiza datos no numéricos con el objetivo de obtener una aproximación exploratoria a los fenómenos que estudia. A partir de la definición de unos objetivos específicos se plantea realizar una serie de soluciones y dar respuesta a la prefactibilidad de la droguería en la comuna 2 de la ciudad de Neiva, usando para ello investigación cualitativa basada en una encuesta aplicada.

### ***Esquema general de Proceso de Investigación***

El proceso de la investigación cualitativa tiene como elementos fundamentales los siguientes elementos según (Economipedia , 2022).

**Preguntas de Investigación.** En primer lugar, hay que plantear las preguntas de investigación. Las preguntas deben ser concisas, pero sin perder de vista el objetivo, que es información sobre un fenómeno. A esta primera parte de la investigación se llega mediante una revisión de la literatura existente. Las hipótesis se pueden plantear, pero para investigaciones cuantitativas futuras.

**Metodología.** En segundo lugar, debemos elegir la metodología. Esta puede consistir en las que hemos visto en el apartado anterior. Por ejemplo, entrevistas o paneles de expertos.

**Trabajo de Campo.** En un tercer paso, hay que realizar el trabajo de campo. Aquí es de mucha utilidad la tecnología, por ejemplo, para realizar entrevistas por videoconferencia. También se puede recurrir a estudiantes para ayudar en el proceso.

**Informe.** Por último, como cuarta fase, hay que emitir el informe. Este debe recoger la literatura consultada, la metodología elegida y el proceso para llevarla a cabo y las conclusiones. Este documento será de mucha utilidad en futuras investigaciones cuantitativas.

## Capítulo IV

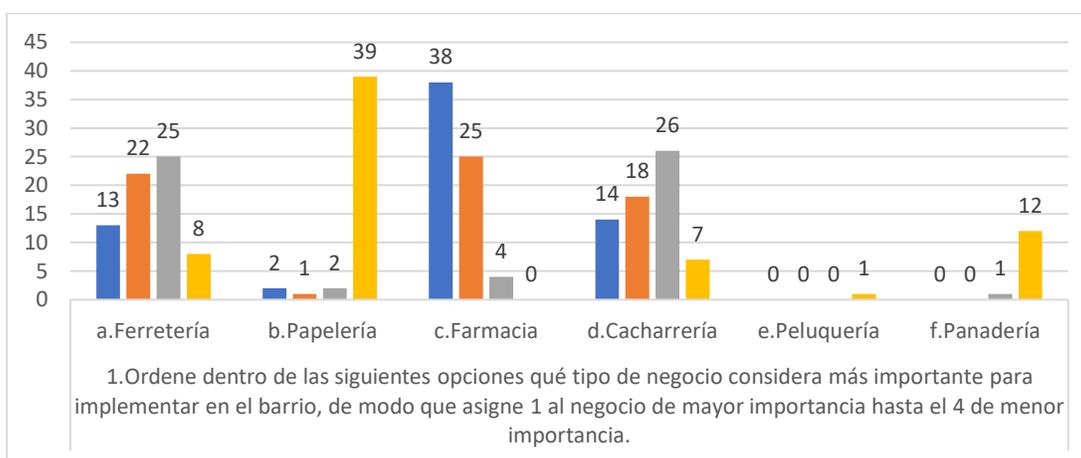
### Resultados

#### *Estudio del Mercado de la Comuna 2 de Neiva, con base en la Encuesta Realizada*

Se realiza la aplicación de la encuesta (ver apéndice #1), arrojando los siguientes resultados:

### Figura 3

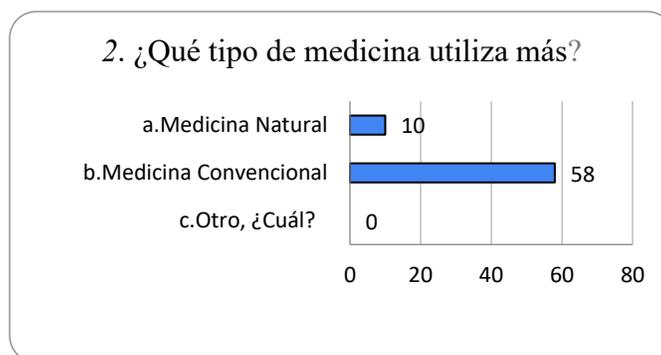
#### *Respuesta pregunta 1*



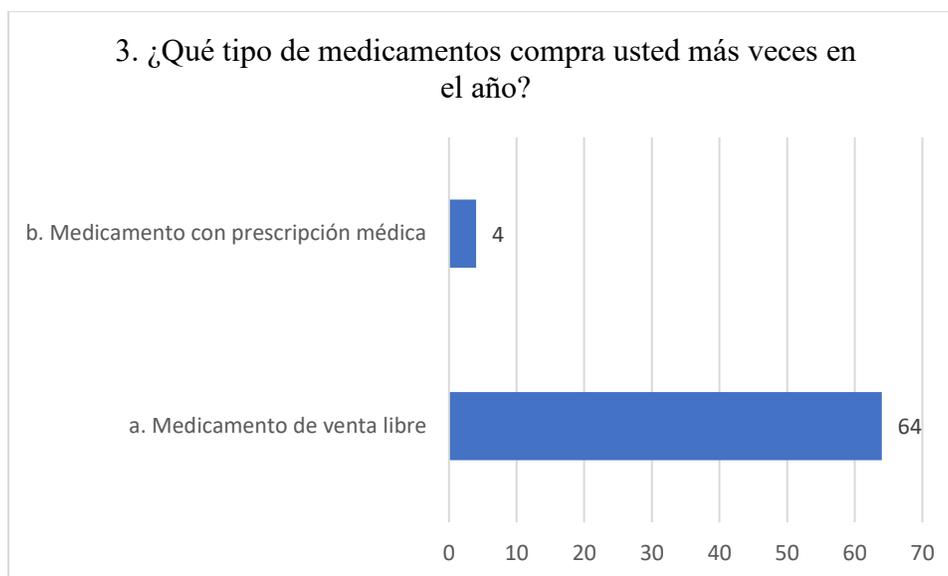
*Nota.* Para la pregunta 1. 55,88% y el 36,76% de los encuestados responden que es muy importante e importante respectivamente que se abra en el barrio una droguería.

### Figura 4

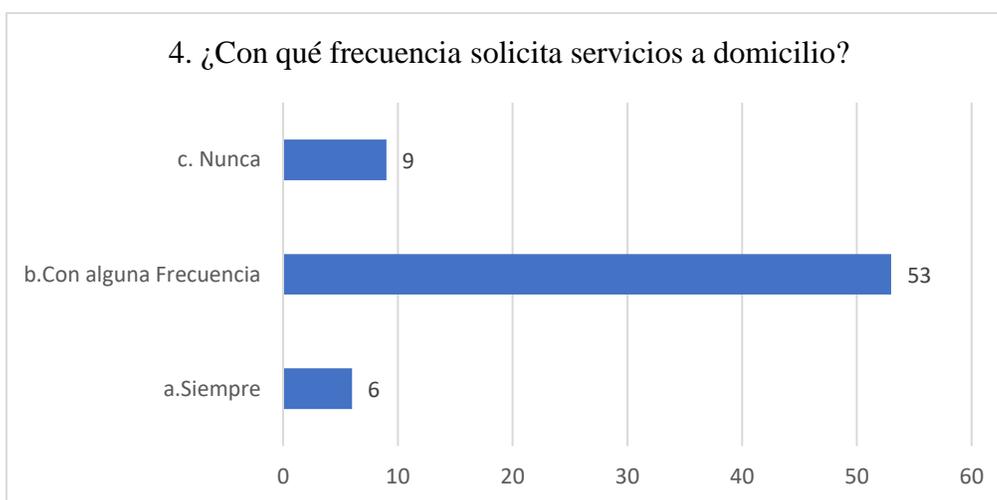
#### *Respuesta pregunta 2*



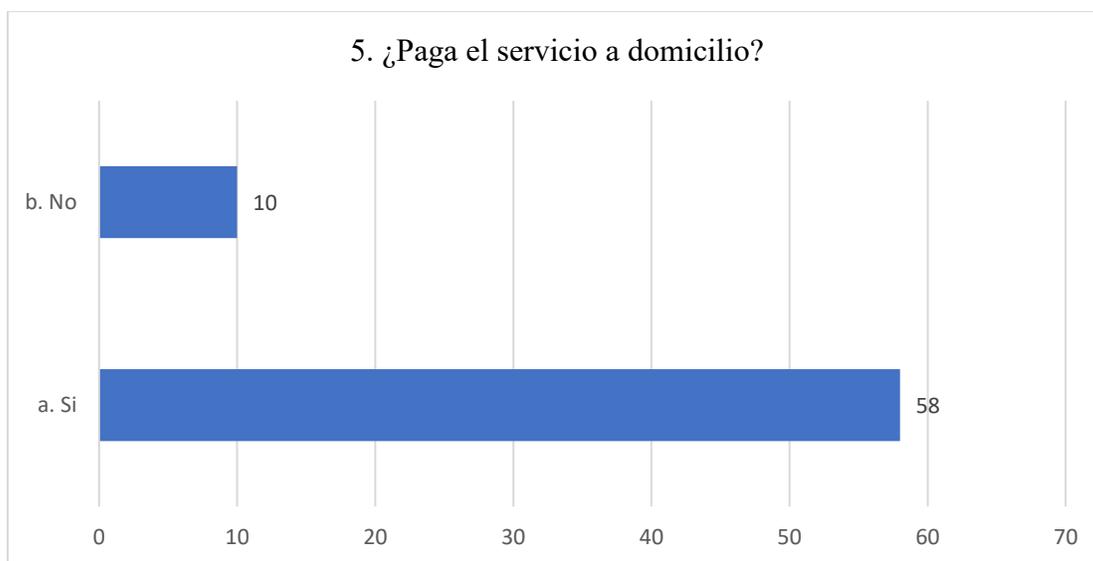
*Nota.* El 85% de los encuestados respondieron que la medicina que más usan es la convencional.

**Figura 5***Respuesta pregunta 3*

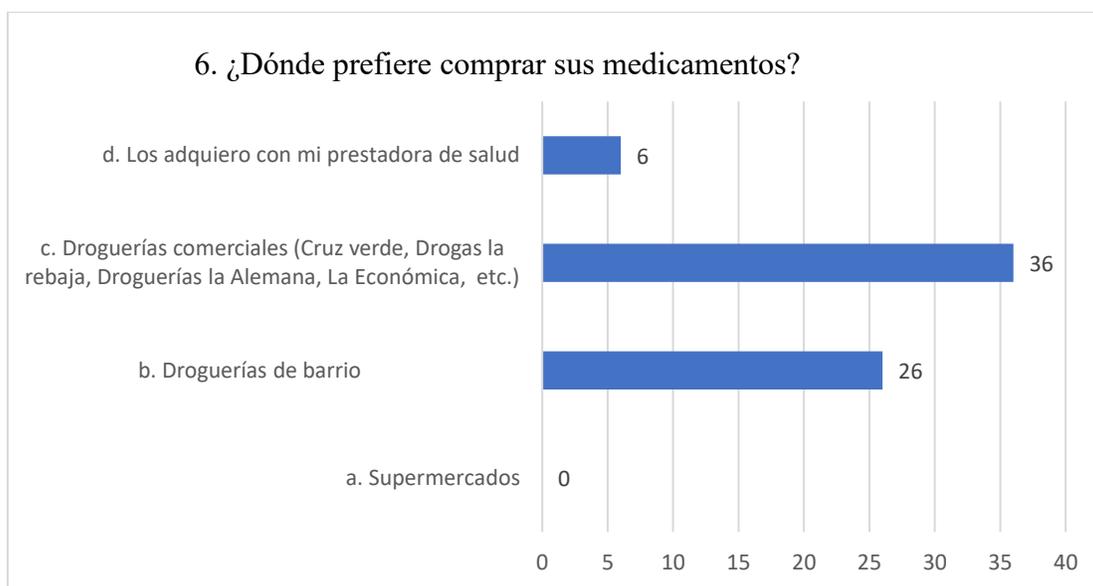
*Nota.* El 94,11% de los encuestados contestaron que compran medicamentos de venta libre con una mayor frecuencia al año, lo cual hace atractiva la idea de negocio.

**Figura 6***Respuesta pregunta 4*

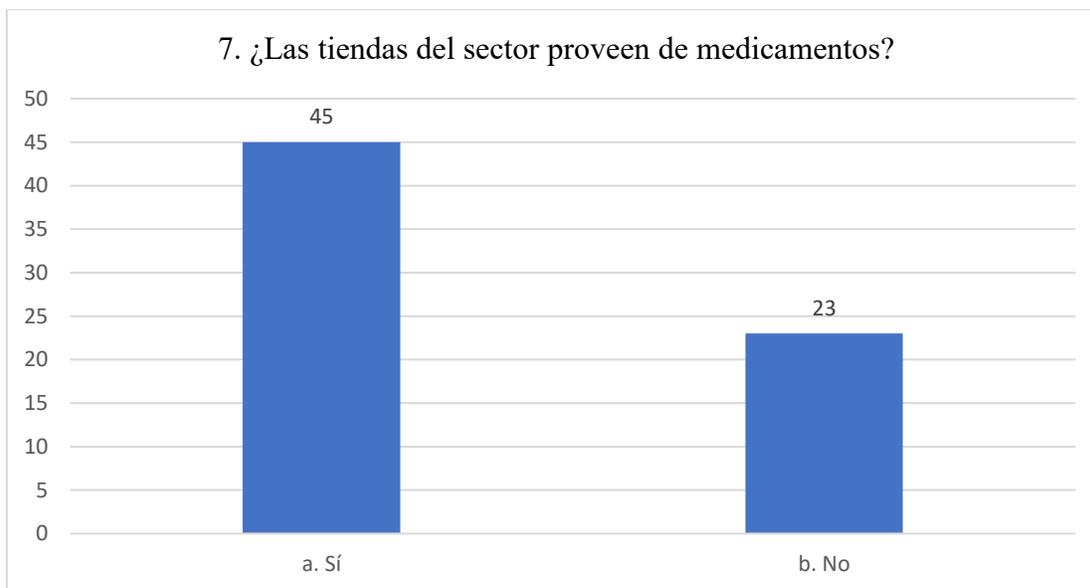
*Nota.* El 77,94% de los encuestados contestaron que con alguna frecuencia solicitan servicios a domicilio, lo cual hace necesario la vinculación laboral de un domiciliario.

**Figura 7***Respuesta pregunta 5*

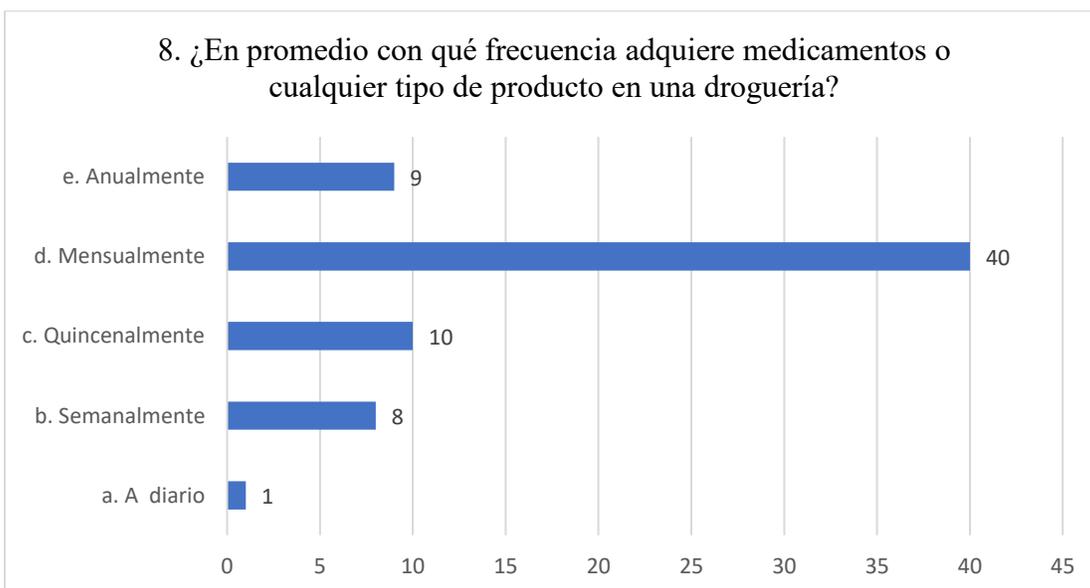
*Nota.* El 85,29% de los encuestados paga el servicio a domicilio.

**Figura 8***Respuesta pregunta 6*

*Nota.* El 52,94% de los encuestados prefieren comprar los medicamentos en droguerías comerciales y el 38% de los mismo está dispuesto a comprarlos en droguerías de barrio.

**Figura 9***Respuesta pregunta 7*

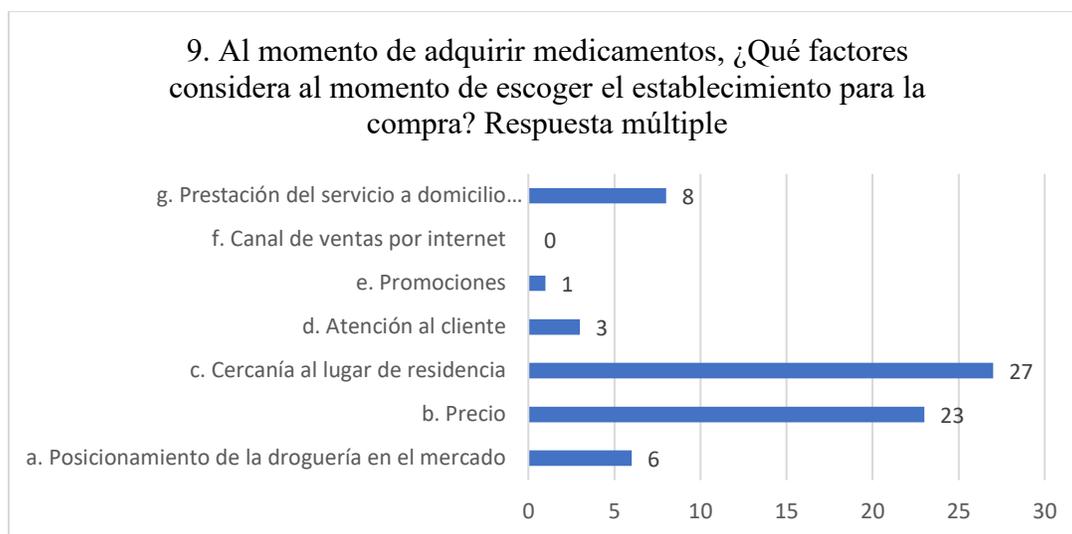
*Nota.* El 66,17% de los encuestados respondió que las tiendas si venden medicamentos.

**Figura 10***Respuesta pregunta 8*

*Nota.* El 58,82% de los encuestados contestaron que mensualmente adquieren medicamentos o algún producto relacionado.

## Figura 11

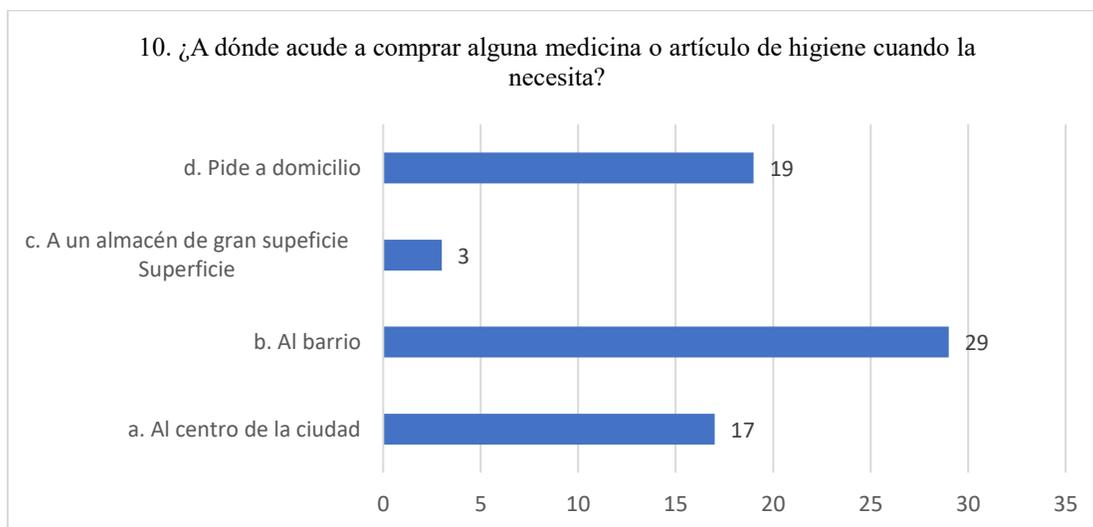
### Respuesta pregunta 9



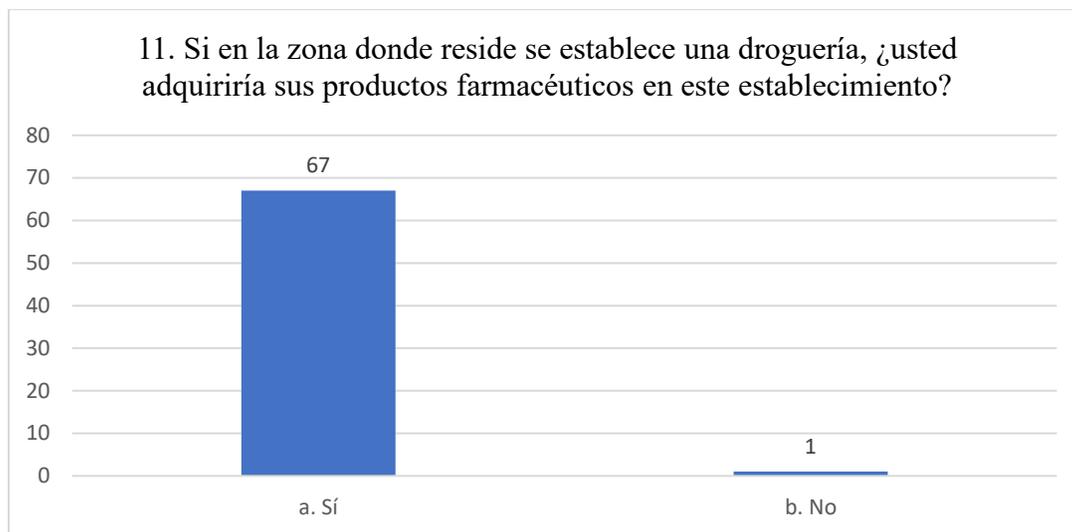
*Nota.* El 39,70% de los encuestados respondieron que para escoger el establecimiento para la compra tienen en cuenta como primera medida la cercanía con el lugar de la residencia, el 33,82% contestaron que a la pregunta que consideran el precio.

## Figura 12

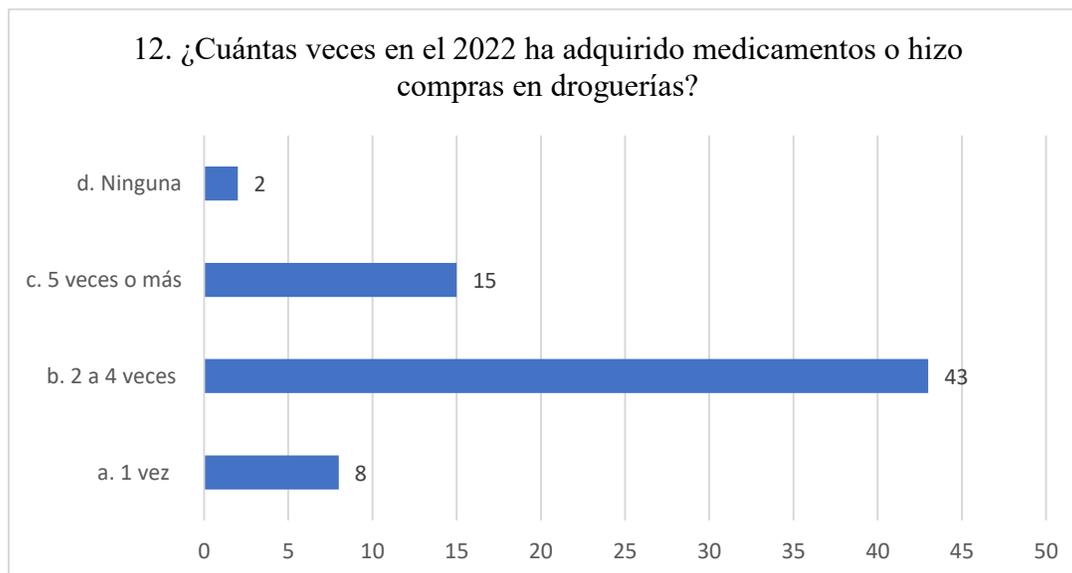
### Respuesta pregunta 10



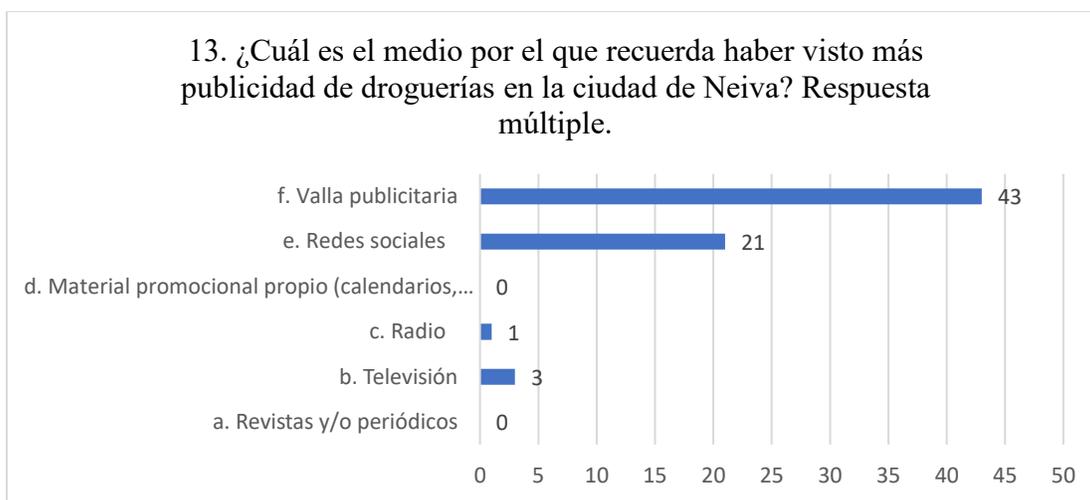
*Nota.* El 42,64% de los encuestados acuden al barrio para comprar medicinas o artículos de higiene cuando los necesita.

**Figura 13***Respuesta pregunta 11*

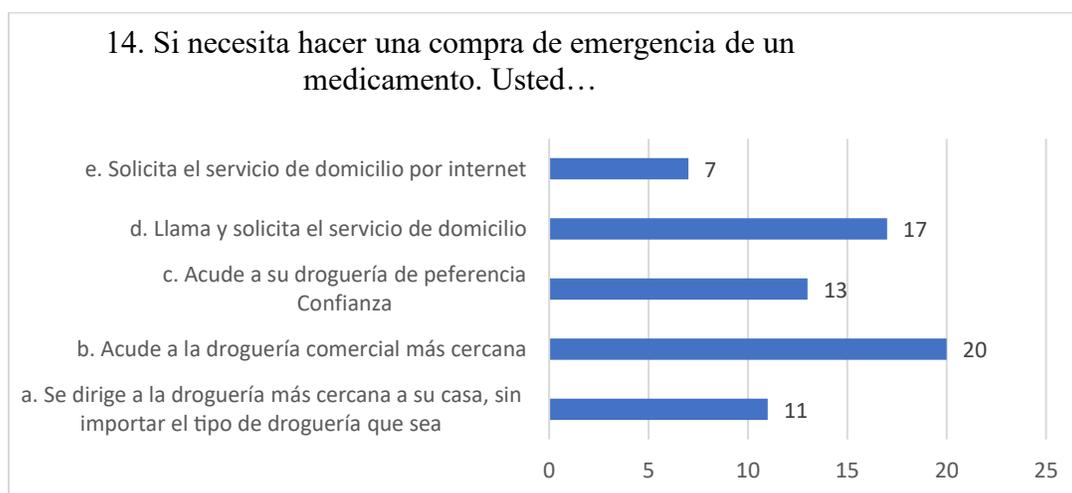
*Nota.* El 97,52 % de los encuestados respondieron que, si compran productos en la droguería, lo cual posibilita y viabiliza aún más el negocio.

**Figura 14***Respuesta pregunta 12*

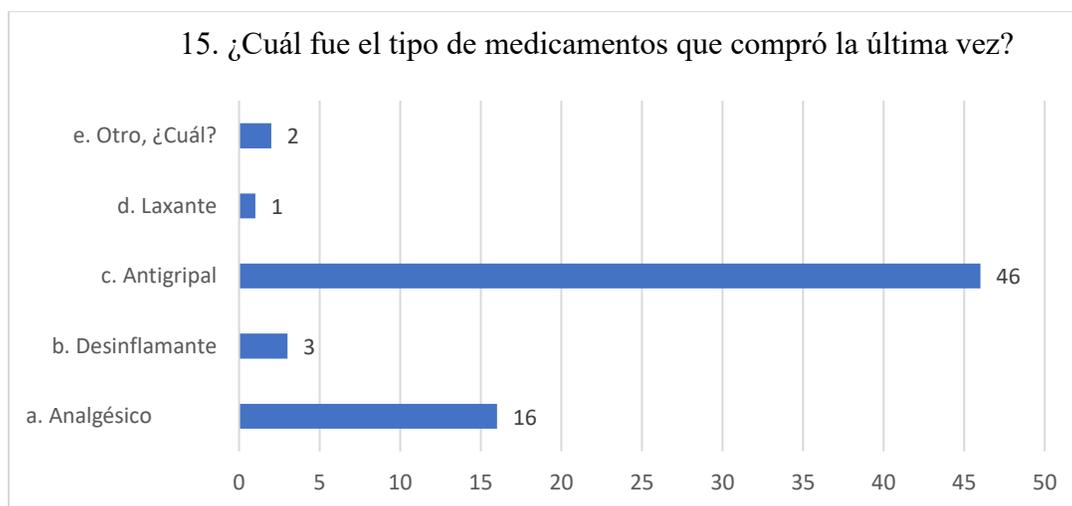
*Nota.* El 63,23% de los encuestados sostuvieron que han comprado de 2 a 4 veces medicamentos en droguerías, lo que genera un buen ambiente de flujo constante de clientes.

**Figura 15***Respuesta pregunta 13*

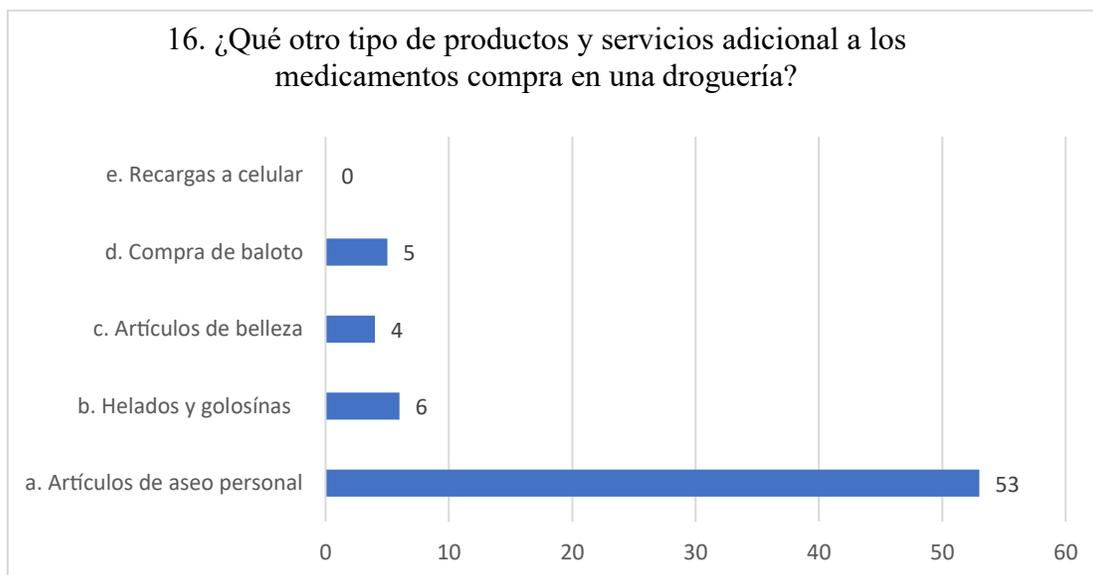
*Nota.* El 63,23% respondió que vio publicidad por valla de una droguería y el 30,88% sostuvo que el medio por el cual vio avisos publicitario fueron las redes sociales, esto entonces condiciona las estrategias de marketing.

**Figura 16***Respuesta pregunta 14*

*Nota.* El 29,41% de los encuestados dice que si necesita con urgencia un medicamento acude a la droguería comercial más cercana, el 25% dijo que llama y pide servicio a domicilio y el 19,11% acude a la droguería más cercana.

**Figura 17***Respuesta pregunta 15*

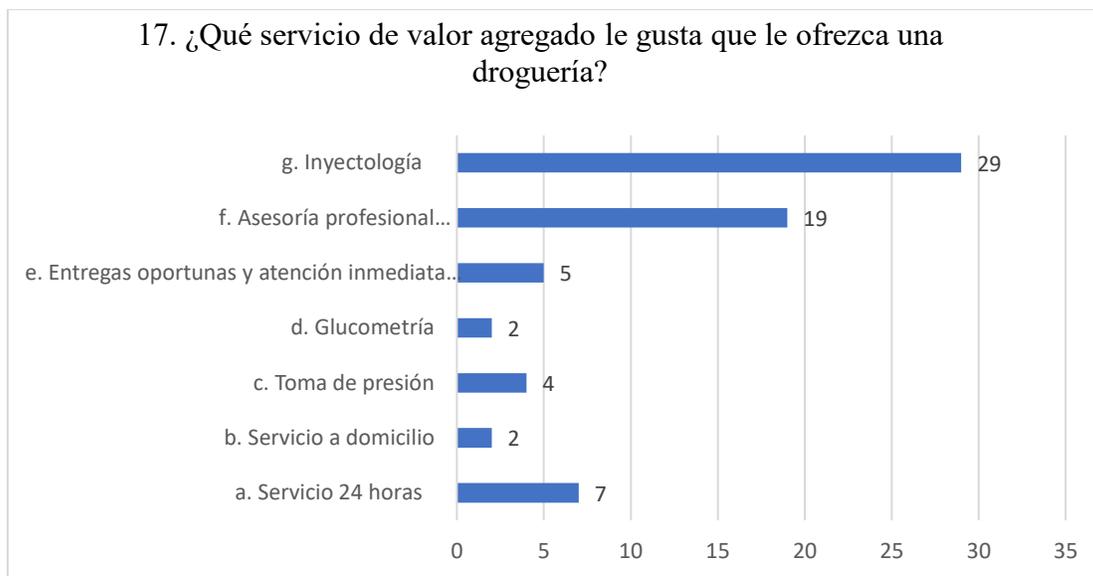
*Nota.* El 67,64% de los encuestados respondieron que la última vez que compraron en una droguería fue un antigripal, el 23,51 compró un analgésico.

**Figura 18***Respuesta pregunta 16*

*Nota.* El 77,94 % de los encuestados dijeron que compran de manera adicional en la droguería productos de aseo personal.

## Figura 19

### Respuesta pregunta 17



*Nota.* El 42,64% de los encuestados dijeron que el valor agregado que les gustaría para la droguería es inyectología, el 27,94% respondieron que les gustaría asesoría profesional.

### *Análisis de las Normas Legales que se Requieren en el Momento de Constituir la Droguería*

- Ley 23 de 1962, la cual reglamenta y regula las facultades del químico farmacéutico.
- Ley 46 de 1967, es la que crea la profesión intermedia como regente de farmacia.
- Ley 9 de 1971, es la que rectifica la ley 47 de 1967 por medio de la cual se modifica el artículo 10 de la Ley 23 de 1962, se crea la Carrera Intermedia de Regente de Farmacia, y se dictan otras disposiciones.
- Ley 17 de 1974, es la que rectifica la ley 8 de 1971. El Gobierno, a través del Ministerio de Salud Pública, expedirá la credencial de expendedor de drogas a quienes cumplieren las formalidades señaladas por el Decreto 124 de 1954, sin necesidad de exámenes de admisión ni de cursos de capacitación.

- Ley 212 de 1995, la cual regula la profesión como químico farmacéutico.
- Decreto 1959 de 1964, la cual regula la ley 23 de 1962, acerca de las funciones de la profesión como químico farmacéutico.
- Decreto 2200 de 2005, por la cual se regula el servicio farmacéutico y otras normas. Reglamenta las operaciones y procedimientos de naturaleza farmacéutica.
- Decreto 2330 de 2006, el cual rectifica el decreto 2200 de 2005 y reglamenta el servicio de inyectología.
- Resolución 10911 de 1992, la cual determina los requisitos para apertura y traslado de las Droguerías.
- Resolución 1403 de 2007, Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y procedimientos y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 780 de 2016, Por medio del cual se expide el Decreto único reglamentario del Sector salud y protección social.
- Decreto 2092 de 1986, Por el cual se reglamentan parcialmente los Títulos VI y XI de la Ley 09 de 1979, en cuanto a elaboración, envase o empaque, almacenamiento, transporte y expendio de medicamentos, cosméticos y similares.
- Decreto 677 de 1995, por el cual se reglamenta parcialmente el Régimen de Registros y Licencias, el Control de Calidad, así como el Régimen de Vigilancia Sanitaria de Medicamentos, Cosméticos, Preparaciones Farmacéuticas a base de Recursos Naturales, Productos de Aseo, Higiene y Limpieza y otros productos de uso doméstico y se dictan otras disposiciones sobre la materia.

- Resolución 0234 de 2005, por la cual se establece el procedimiento para el registro y anotación de que trata el numeral 1o del Acuerdo 145 de 2005 (Propietarios tenedores, administradores y dependientes de las droguerías y farmacias. se modifica el Acuerdo 79 de 2003 - código de policía de Bogotá, en lo relacionado con la venta de medicamentos bajo fórmula médica.)
- Resolución 1478 de 2006, por la cual se expiden normas para el control, seguimiento y vigilancia de la importación, exportación, procesamiento, síntesis, fabricación, distribución, dispensación, compra, venta, destrucción y uso de sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos o cualquier otro producto que las contengan y sobre aquellas que son monopolio del Estado.

### **Requisitos que debe Cumplir para Solicitar la Apertura de un Establecimiento**

**Farmacéutico Minorista Tipo Droguería.** Certificado de determinación de distancias expedida por la oficina de planeación (Resolución 010911, 1992).

Contar con un local con un área no inferior a 20 metros cuadrados, con buena iluminación, pisos, paredes, cielos rasos, instalaciones eléctricas, higiénicas y sanitarias, y de fácil acceso. (Resolución 010911, 1992).

Licencia sanitaria de funcionamiento expedida por el Invima. (Decreto 677,1995).

Se deberá mantener una distancia mínima de 75 metros lineales a la redonda entre la droguería solicitante y la droguería más cercana. (Decreto 2200, 2005).

Factibilidad de prestar el servicio nocturno. (Resolución 010911, 1992).

Independencia y separación reglamentaria de otras droguerías (mantener una distancia mínima de 150 metros lineales a la redonda). (Resolución 010911, 1992).

La dirección técnica de la droguería estará a cargo del regente de farmacia. (Decreto 2200, 2005).

Disponer de un recurso humano idóneo y suficiente para el cumplimiento de las actividades. (Decreto 2200, 2005).

### **Requisitos que debe Tener una Droguería que Presta Servicios de Inyectología y Glucometría.**

*Para Inyectología.* El establecimiento debe contar con una sección especial e independiente, que ofrezca privacidad y comodidad al administrador del medicamento y al paciente. (Decreto 2330, 2006).

Debe disponer de un lavamanos en el mismo sitio o en sitio cercano. (Decreto 2330, 2006).

Debe contar con camilla, escalerilla y mesa auxiliar. (Decreto 2330, 2006).

Debe contar con jeringas desechables, recipiente algodono y cubetas. (Decreto 2330, 2006).

Debe disponer de los demás materiales y dotación necesaria para el procedimiento de inyectología. (Decreto 2330, 2006).

El personal encargado de administrar el medicamento inyectable deberá tener formación académica y entrenamiento que lo autorice para ello. (Decreto 2330, 2006).

*Para glucometría.* Contar con un área especial e independiente que tenga una adecuada iluminación y ventilación natural o artificial y su temperatura deberá estar entre 15° y 25°C. Este sitio podrá ser el mismo utilizado para inyectología. (Decreto 2330, 2006).

Contar con un equipo con registro sanitario del INVIMA, debidamente calibrado y microlancetas. (Decreto 2330, 2006).

Contar con tiras reactivas, con registro sanitario del INVIMA, para cada paciente individual. (Decreto 2330, 2006).

Conservar la fecha de vencimiento vigente de las tiras reactivas y las condiciones de almacenamiento. (Decreto 2330, 2006).

### **Procedimiento a Seguir para Solicitar la Apertura de un Establecimiento**

**Farmacéutico Minorista Tipo Droguería.** Presentar por escrito solicitud de autorización y aprobación de apertura de droguería a la oficina de control de medicamentos de las direcciones seccionales o locales, acompañando croquis o plano del local. (Resolución 010911, 1992).

Solicitar a la oficina de catastro, de planeación departamental, distrital o municipal certificación de determinación de las distancias para la apertura de la droguería. (Resolución 010911, 1992).

Solicitar al INVIMA o a la entidad acreditada la certificación del cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (CCBPM). (Decreto 4725, 2005).

Solicitar al INVIMA Certificado de capacidad de almacenamiento y acondicionamiento (CCAA). (Decreto 4725, 2005).

Solicitar al INVIMA documento de concepto técnico de las condiciones sanitarias. (Decreto 4725, 2005).

Ingresar a la página web de la secretaria departamental de salud e inscribirse en el registro especial de prestadores de servicios de salud. (REPS) (Resolución 3100, 2019).

Certificación de cámara de comercio e inscripción de industria y comercio.

Contrato del director técnico.

**Soporte Documental Necesario para Solicitar la Apertura de un Establecimiento Farmacéutico Minorista Tipo Droguería.** Certificado de determinación de distancias expedida por la oficina de planeación. (Resolución 010911, 1992).

Licencia sanitaria de funcionamiento expedida por el Invima. (Decreto 677, 1995).

Certificado de cumplimiento de buenas prácticas de manufactura (CCBPM). (Decreto 4725, 2005).

Certificado de capacidad de almacenamiento y acondicionamiento (CCAA). (Decreto 4725, 2005).

Documento de concepto técnico de las condiciones sanitarias. (Decreto 4725, 2005).

Registro único Nacional del talento humano (Ley 1164, 2007).

Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS). (Resolución 3100, 2019).

**Instituciones o Entes de Control Responsables de Autorizar la Apertura de Establecimiento Farmacéutico Minorista Tipo Droguería en el País.** Oficina de control de medicamentos de las direcciones seccionales o locales de salud. (Resolución 1403, 2007).

Secretaría distrital y departamental de salud. (Resolución 010911, 1992).

Ministerio de salud y protección social. (Decreto 780, 2016).

Superintendencia nacional de salud. (Resolución 1403, 2007).

Entidades territoriales de salud. (Resolución 1403, 2007).

INVIMA. (Resolución 1403, 2007).

### **Normatividad que Reglamenta la Apertura de Establecimiento Farmacéutico**

**Minorista Tipo Droguería.** Resolución 010911 de 1992 (por la cual se determinan los requisitos para apertura y traslado de las droguerías).

Decreto 677 de 1995 (por el cual se reglamenta parcialmente el régimen de registros y licencias, el control de calidad, así como el Régimen de vigilancia Sanitaria de medicamentos).

Decreto 4725 de 2005 (por el cual se reglamenta el régimen de registros sanitarios, permiso de comercialización y vigilancia sanitaria de los dispositivos médicos para uso humano).

Decreto 2200 de 2005 (por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones).

Decreto 2330 de 2006 (Por el cual se modifica el decreto 2200 de 2005 y se dictan otras disposiciones).

Resolución 1403 de 2007 (por la cual se determina el modelo de gestión del servicio farmacéutico, se adopta el manual de condiciones esenciales y procedimientos).

Ley 1164 de 2007 (tiene por objeto establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del talento humano del área de la salud).

Decreto 0780 de 2016: (Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social).

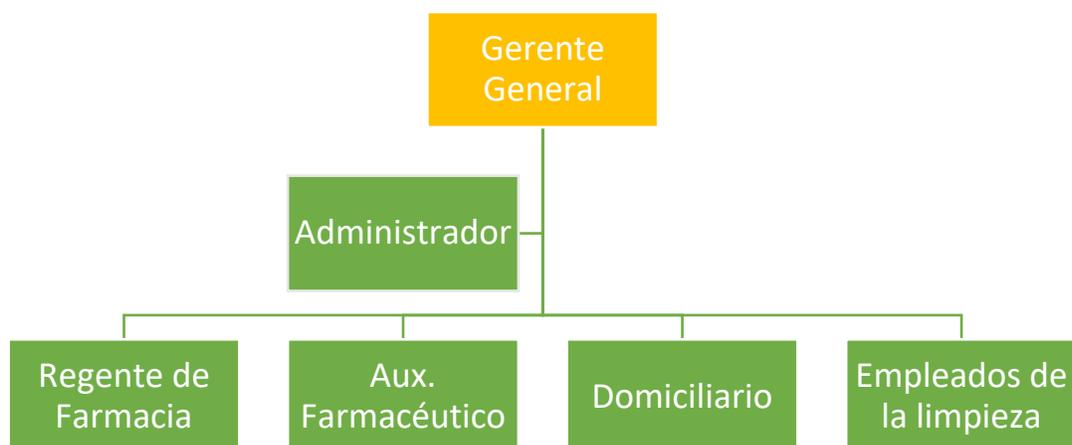
Resolución 3100 de 2019 (por la cual se define los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicio de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud).

*Definir Estructura Administrativa, Procedimientos, Funciones y Políticas*

**Estructura Administrativa.**

**Figura 20**

*Organigrama*



**Procedimientos.**

**Figura 21**

*Descripción del proceso de comercialización*



*Nota.* Tomado y adaptado de (González, 2021)

**Descripción y Diagrama de Flujo del Proceso de Adquisición.** Generalmente después del control de inventarios se realiza un cruce con la lista de productos que se requieren y su cantidad para así generar una orden de compra. Pero en este caso se quiere manejar un sistema automatizado para la generación de las ordenes de reabastecimiento, donde el propio sistema con el inventario registrado realiza la cotización con el proveedor y el administrador solo tiene el trabajo de chequear, aprobar y realizar el pago para que el proveedor despache el pedido el momento al que se llegue al punto de reorden, este punto el sistema generalmente lo teniendo en cuenta el tiempo de entrega, el pronóstico de la demanda y el nivel de servicio.

**Tabla 2**

*Descripción y diagrama de flujo del proceso de almacenamiento*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Recepción en bodega	Se reciben las cajas con los productos al repartidor autorizado.	Auxiliar de farmacia.
Verificación del estado de los medicamentos	Se revisa que los medicamentos encuentren en buen estado.	Auxiliar de farmacia
Validación de las no conformidades	Se debe confirmar y hacer constancia de los medicamentos que no se encuentran en buen estado.	Regente de farmacia
Ingreso en el sistema	Se ingresa el inventario al sistema según orden de despacho.	Auxiliar de farmacia
Almacenamiento en bodega	Se almacenan según lo requieran los productos ingresados al sistema.	Auxiliar de farmacia
Firma de orden de despacho	Se firma y aprueba la orden den despacho del repartidor.	Administrador / Gerente
Recepción orden de despacho	Se recibe la orden de despacho que registra los productos entregados y verificados.	Domiciliario

**Tabla 3***Descripción y diagrama de flujo del proceso de control de inventarios*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Revisar productos caducados en estantes de exhibición.	Revisar la fecha de caducidad de los medicamentos.	Auxiliar de farmacia
Revisar productos caducados en bodega.	Revisar la fecha de caducidad de los medicamentos.	Auxiliar de farmacia
Validar productos caducados.	Revisar la fecha de caducidad de los medicamentos.	Administrador
Reportar productos caducados.	Generar reporte de productos caducados	Administrador
Dar de baja a productos caducados.	En el sistema se notifica la baja de los productos.	Administrador
Reporte de inventario.	Se genera el reporte de inventario actualizado con los cambios de los productos dados de baja.	Administrador
Revisar existencias en estantes de exhibición.	Se realiza un conteo de cada producto en estantes de exhibición.	Auxiliar de farmacia
Revisar existencias en bodega.	Se realiza un conteo de cada producto en bodega.	Auxiliar de farmacia
Elaborar reporte de control de inventarios.	Se valida la información del reporte de inventario con los resultados del inventariado físico y se reportan las existencias en inventario.	Administrador

**Tabla 4***Descripción de flujo del proceso de venta*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Recepción del cliente	Se aborda al cliente según protocolo para atención al cliente.	Auxiliar de farmacia
Revisión de requerimiento	Se confirma si el medicamento que solicita el cliente necesita prescripción médica para su venta.	Auxiliar de farmacia
Cotización	Se calcula el valor total de la venta.	Auxiliar de farmacia
Despacho de la venta	Se despachan los medicamentos solicitados.	Auxiliar de farmacia

---

Facturación	Se realiza el cobro y se entrega la factura correspondiente.	Auxiliar de farmacia
Cierre de la venta	Se cierra la venta y se despide al cliente.	Auxiliar de farmacia

---

### **Funciones.**

#### ***Gerente general.***

Objetivo: Controlar, organizar dirigir y planificar los procesos que garanticen el logro de los objetivos corporativos de la droguería, velar por el cumplimiento de las políticas de la droguería y ser el representante legal del establecimiento ante cualquier entidad.

Perfil: Debe tener habilidades interpersonales para tener un correcto relacionamiento con los clientes externo e internos, habilidad en el área de servicio al cliente, habilidades conceptuales y experiencia en el área de droguerías, habilidad en la toma de decisiones de manera razonable, habilidad de liderazgo y excelente trabajo en equipo, habilidades de negociación y habilidades de pensamiento estratégico.

#### Funciones:

- Controlar las políticas de adquisición. Almacenamiento y despacho de los productos.
- Controlar los costos y gastos generados y tomar decisiones sobre los mismos.
- Administrar el dinero y las inversiones que se deban realizar con el mismo.
- Promover el desarrollo y fortalecimiento de la empresa.
- Diseñar e implementar estrategias para el crecimiento de la droguería.
- Administrar y controlar los recursos de la droguería.
- Planificar, controlar, aprobar y poner en marcha los proyectos que se lleven a cabo

en la droguería.

- Dirigir los procesos de gestión y recursos de la droguería.

### ***Administrador.***

Objetivo: Gestionar los recursos financieros, humanos, físicos, y materiales de la droguería.

Perfil: Debe ser una persona con conocimiento acerca de normatividad vigente y administración de medicamentos al igual que de finanzas, ventas, contabilidad y gestión humana, habilidad en la toma de decisiones y liderazgo y habilidad para planear y controlar actividades y recursos.

Funciones:

- Controlar el efectivo y facturación generada por la venta de cualquier producto en la droguería.
- Diseñar campañas de promoción en la droguería con el fin de promover la compra en el establecimiento.
- Planificar la óptima distribución interna de la estantería y la acomodación de los medicamentos y otros productos ofrecidos.
- Controlar y aprobar el recibimiento de los pedidos.

### ***Regente de farmacia.***

Objetivo: Ejecutar los procesos farmacéuticos propios de la droguería implementando normas de calidad y seguridad acorde a sus conocimientos en el área.

Perfil: Debe tener conocimiento acerca de política y normatividad sobre el modelo de gestión del servicio farmacéutico, normas generales sobre el control de medicamentos y la Resolución 486 de 2003, competencias del regente de farmacia., debe contar con habilidad interpersonal para relacionar y atender con calidad a los clientes y habilidades comerciales para lograr una venta optima.

Funciones:

- Responsable técnico y administrativo en la dispensación de medicamentos.
- Coordinar el proceso de almacenamiento de los medicamentos.
- Dispensación del medicamento que el cliente solicite.
- Vigilancia y control de las recetas médicas dispensadas.
- Atención de consultas realizadas por los clientes acerca de medicamentos, ofreciendo información y asesoramiento.
- Farmacovigilancia
- Realizar control y seguimiento a las devoluciones de medicamentos en mal estado.
- Garantizar el correcto manejo de residuos, de acuerdo con la norma vigente.

### ***Auxiliar farmacéutico.***

Objetivo: Dispensar medicamentos basado en los protocolos y normatividad vigente.

Perfil: Debe tener conocimiento acerca de políticas y normatividad sobre el modelo de gestión del servicio farmacéutico, normas generales sobre medicamentos, contabilidad, normatividad sobre manejo de medicamentos de control especial, sobre buenas prácticas de elaboración y sobre buenas prácticas de dispensación, normativa sobre almacenamiento de

medicamentos y normativa sobre dispensación de medicamentos con prescripción médica y debe tener habilidades interpersonales para poder atender las necesidades del cliente.

Funciones:

- Colabora con el regente de farmacia en la atención al cliente.
- Interpretación de recetas médicas.
- Dispensación de medicamentos.
- Control de inventarios.
- Control de los pedidos.
- Auxiliar la recepción de los medicamentos adquiridos.
- Almacenar de manera correcta los medicamentos.
- Garantizar el correcto manejo de residuos, de acuerdo con la norma vigente.
- Participar en el inventario de medicamentos.
- Brindar información asertiva a quien lo solicite.

**Políticas.** De acuerdo con la (OPS, 2022) dice que "una política farmacéutica nacional es un compromiso con un objetivo y una guía de acción. Expresa y prioriza las metas a medio y largo plazo establecidas por el gobierno para el sector farmacéutico, e identifica las estrategias principales para alcanzarlas. Suministra un marco dentro del cual se pueden coordinar las actividades del sector farmacéutico. Abarca los sectores tanto público como privado, e implica a todos los protagonistas del ámbito farmacéutico."

*Evaluación Financiera que ayuden la Administración y el Análisis de Resultados de la Actividad Comercial*

**Tabla 5***Inversión insumos área operativa y de administración*

<b>Detalles de inversiones</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>	<b>Vida útil (Año)</b>
Vitrinas	2	\$1.200.000	\$2.400.000	20
Columnas de medicamentos	4	\$1.750.000	\$7.000.000	20
Software de facturación	1	\$2.100.000	\$2.100.000	99
Software de administración de inventario	1	\$370.000	\$370.000	99
Mueble de mostrador	2	\$490.000	\$980.000	12
Escritorio zona administrativa	3	\$740.000	\$2.220.000	10
Silla	4	\$270.000	\$1.080.000	4
Estantería liviana	13	\$360.000	\$4.680.000	10
Archivadores para documentos	2	\$410.000	\$820.000	8
Dotación personal	10	\$65.000	\$650.000	1
<b>Total</b>		<b>\$7.755.000</b>	<b>\$22.300.000</b>	

*Nota.* La inversión inicial viene definida por los elementos esenciales que permitirán la prestación del servicio y los productos necesarios para la correcta ejecución y puesta en marcha del proyecto, tendrá un costo total de 22,3 millones de pesos.

**Tabla 6***Inversión equipos*

<b>Detalles de inversiones</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>	<b>Vida útil (Año)</b>
Computadores	2	\$2.090.000	\$4.180.000	10
Sistema de Consulta y Medicamentos	2	\$1.500.000	\$3.000.000	4
Refrigerador de farmacia	2	\$2.900.000	\$5.800.000	12
Impresora	1	\$590.000	\$590.000	6
<b>Total</b>		<b>\$7.080.000</b>	<b>\$13.570.000</b>	

*Nota.* En cuanto a la inversión en equipos servirán para dar soporte logístico y adecuado para la prestación del servicio y las ventas de producto, tendrán un costo de 13,5 millones de pesos.

**Tabla 7**

*Costos promedio de servicios y arriendo (Primer año de operación)*

Servicio	Unidad de medida	Cantidad mensual	Costo mensual	Costo total anual
Internet y telefonía	Mb	50	\$ 91.000	\$ 1.092.000
Agua	M <sup>3</sup>	25	\$ 104.813	\$ 1.257.759
Electricidad	Kwh	508	\$ 280.071	\$ 3.360.847
Arriendo	-	1	\$ 1.400.000	\$ 16.800.000
Total			\$ 1.875.884	\$ 22.510.606

*Nota.* El costo promedio de servicios y arriendo abarca elementos con un prorrateo fijo y mensual, que al año suma alrededor de 22,5 millones de pesos y mensual es de 1,8 millones de pesos.

**Tabla 8**

*Costos de mano de obra (Primer año de operación)*

Cargo	Remuneración mensual	N° de personas requeridas	Remuneración mensual Total	Remuneración anual	Prestaciones sociales	Costo total anual
<b>Mano de obra directa</b>						
Gerente general	\$3.000.000	1	\$3.000.000	\$36.000.000	\$3.715.200	\$39.715.200
Administrador	\$2.000.000	1	\$2.000.000	\$24.000.000	\$2.476.800	\$26.476.800
Regente de farmacia	\$1.800.000	1	\$1.800.000	\$21.600.000	\$2.229.120	\$23.829.120
Auxiliar farmacéutico	\$1.200.000	2	\$2.400.000	\$28.800.000	\$2.972.160	\$31.772.160
<b>Mano de obra indirecta</b>						
Domiciliario	\$1.014.980	1	\$1.014.980	\$12.179.760	\$1.256.951	\$13.436.711

Empleado de limpieza	\$1.014.980	1	\$1.014.980	\$12.179.760	\$1.256.951	\$13.436.71	1
<b>Total</b>	<b>\$10.029.960</b>		<b>\$11.229.960</b>	<b>\$134.759.520</b>	<b>\$13.907.182</b>	<b>\$148.666.7</b>	<b>02</b>

*Nota.* La nómina mensual tiene un costo de 10 millones de pesos aproximadamente con aproximadamente 7 empleados.

**Tabla 9**

*Gastos de depreciación de los activos*

Activo	Vida útil estimada (años)	costo del activo	valor que pierde el activo cada año	valor de la depreciación anual				
				1	2	3	4	5
Vitrinas	20	\$ 1.200.000	\$ 60.000	\$ 1.140.000	\$ 1.080.000	\$ 1.020.000	\$ 960.000	\$ 900.000
Columnas de medicamentos	20	\$ 1.750.000	\$ 87.500	\$ 1.662.500	\$ 1.575.000	\$ 1.487.500	\$ 1.400.000	\$ 1.312.500
Software de facturación	99	\$ 2.100.000	\$ 21.212	\$ 2.078.788	\$ 2.057.576	\$ 2.036.364	\$ 2.015.152	\$ 1.993.939
Software de administración de inventario	99	\$ 370.000	\$ 3.737	\$ 366.263	\$ 362.525	\$ 358.788	\$ 355.051	\$ 351.313
Mueble de mostrador	12	\$ 490.000	\$ 40.833	\$ 449.167	\$ 408.333	\$ 367.500	\$ 326.667	\$ 285.833
Escritorio zona administrativa	10	\$ 740.000	\$ 74.000	\$ 666.000	\$ 592.000	\$ 518.000	\$ 444.000	\$ 370.000
Silla	4	\$ 270.000	\$ 67.500	\$ 202.500	\$ 135.000	\$ 67.500	\$-	\$-
Estañeria liviana	10	\$ 360.000	\$ 36.000	\$ 324.000	\$ 288.000	\$ 252.000	\$ 216.000	\$ 180.000
Archivadores para documentos	8	\$ 410.000	\$ 51.250	\$ 358.750	\$ 307.500	\$ 256.250	\$ 205.000	\$ 153.750
Sistema de consulta y medicamentos	10	\$ 2.090.000	\$ 209.000	\$ 1.881.000	\$ 1.672.000	\$ 1.463.000	\$ 1.254.000	\$ 1.045.000
Computador	4	\$ 1.500.000	\$ 375.000	\$ 1.125.000	\$ 750.000	\$ 375.000	\$-	\$-
Refrigerador de farmacia	12	\$ 2.900.000	\$ 241.667	\$ 2.658.333	\$ 2.416.667	\$ 2.175.000	\$ 1.933.333	\$ 1.691.667
Impresora	6	\$ 590.000	\$ 98.333	\$ 491.667	\$ 393.333	\$ 295.000	\$ 196.667	\$ 98.333
<b>Total</b>		<b>\$ 14.770.000</b>	<b>\$ 1.366.033</b>	<b>\$ 13.403.967</b>	<b>\$ 12.037.934</b>	<b>\$ 10.671.902</b>	<b>\$ 9.305.869</b>	<b>\$ 8.382.336</b>

*Nota.* Acá se evidencia la depreciación anual que sufriran los activos y como en el tiempo se va perdiendo valor.

**Tabla 10**

*Otros gastos administrativos (Primer año de operación)*

Detalle	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Compra de productos desinfectates	288	\$ 4.700	\$ 1.353.600
Rollos impresión factura	336	\$ 3.500	\$ 1.176.000
Resma de papel	12	\$ 14.000	\$ 168.000

Carpeta para archivos	200	\$ 300	\$ 60.000
Gastos de promoción	1	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
<b>Total</b>		<b>\$ 5.022.500</b>	<b>\$ 7.757.600</b>

*Nota.* Se dan otros gastos administrativos para el normal funcionamiento del negocio por un valor de 7,7 millones de pesos.

### **Tabla 11**

#### *Proyección de ventas anuales*

Descripción	Años				
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Demanda potencial	28.320	35.040	39.360	47.040	57.120
Capacidad instalada	32.000	37.000	43.000	51.000	60.000
Capacidad utilizada	89%	95%	92%	92%	95%
Precio promedio por servicio	\$2.500	\$2.800	\$3.000	\$3.500	4.200

*Nota.* Esto permitirá realizar las proyecciones y calculos de futuro para poder establecer los comportamientos financieros.

### **Tabla 12**

#### *Recursos*

Tipo de recurso	Valor total
Propio	\$ 10.000.000
Crédito	\$ 15.000.000
<b>Total</b>	<b>\$ 25.000.000</b>

### **Tabla 13**

#### *Amortización del crédito*

Monto	\$ 15.000.000
Interés mensual	1,67%

Periodos	60
Cuota fija mensual	\$ 397.743

*Nota.* Los recursos provendrán de los aportes mencionados con anterioridad y el crédito tendrá las condiciones detalladas anteriormente.

**Tabla 14**

*Flujo de caja a 5 años*

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>INGRESOS</b>					
Saldo inicial	\$ 25.000.000	\$ 33.000.000	\$ 41.000.000	\$ 48.000.000	\$ 55.000.000
Ventas	\$ 70.800.000	\$ 98.112.000	\$ 118.080.000	\$ 164.640.000	\$ 294.904.000
Total ingresos	\$ 95.800.000	\$ 133.112.000	\$ 159.080.000	\$ 212.640.000	\$ 294.904.000
<b>EGRESOS</b>					
<b>Costos fijos</b>					
Internet y telefonía	\$ 4.550.000	\$ 4.641.000	\$ 4.733.820	\$ 4.828.496	\$ 4.925.066
Agua	\$ 1.257.759	\$ 1.282.914	\$ 1.308.572	\$ 1.334.744	\$ 1.361.469
Electricidad	\$ 3.360.847	\$ 3.428.064	\$ 3.496.625	\$ 3.566.557	\$ 3.637.889
Arriendo	\$ 16.800.000	\$ 17.136.000	\$ 17.478.720	\$ 17.828.294	\$ 18.184.860
<b>Gastos de administración</b>					
Sueldo Gerente general	\$ 3.000.000	\$ 3.070.000	\$ 3.120.000	\$ 3.200.000	\$ 3.300.000
Sueldo Administrador	\$ 2.000.000	\$ 2.030.000	\$ 2.100.000	\$ 2.120.000	\$ 2.150.000
Otros gastos	\$ 7.757.600	\$ 7.990.328	\$ 8.230.038	\$ 8.476.939	\$ 8.731.247
Gastos administrativos	\$ 8.080.000	-	-	-	-
<b>Gastos operativos</b>					
Sueldo Regente de farmacia	\$ 1.800.000	\$ 1.863.000	\$ 1.928.205	\$ 1.995.692	\$ 2.065.541
Sueldo Auxiliar de farmacia	\$ 1.200.000	\$ 1.242.000	\$ 1.285.470	\$ 1.330.461	\$ 1.377.028
Sueldo domiciliario	\$ 1.014.980	\$ 1.050.504	\$ 1.087.272	\$ 1.125.326	\$ 1.164.713
Sueldo colaborador aseo	\$ 1.014.980	\$ 1.050.504	\$ 1.087.272	\$ 1.125.326	\$ 1.164.713
Otros gastos	\$ 650.000	\$ 750.000	\$ 830.000	\$ 900.000	\$ 1.100.000
Costos operativos	\$ 27.140.000	-	-	-	-
Cuota crédito	\$ 4.772.906	\$ 4.772.906	\$ 4.772.906	\$ 4.772.906	\$ 4.772.906
Depreciación	\$ 1.366.033	\$ 1.366.033	\$ 1.366.033	\$ 1.366.033	\$ 1.366.033
Total egresos	\$ 85.765.105	\$ 50.307.221	\$ 51.458.900	\$ 55.604.744	\$ 53.935.402
Utilidad antes de IVA	\$ 10.034.895	\$ 80.804.779	\$ 107.621.100	\$ 160.035.256	\$ 240.968.598

Utilidad después de IVA	\$ 8.128.265	\$ 15.352.908	\$ 20.448.009	\$ 30.406.699	\$ 45.684.034
Saldo fujo de efectivo	\$ 9.449.298	\$ 16.718.941	\$ 21.814.042	\$ 31.772.732	\$ 47.150.066

*Nota.* El flujo de caja presenta un comportamiento de flujo de efectivo positivo y creciente, así como las utilidades después del IVA, lo que hace interesante el negocio, viable y sostenible.

***Plan de Acción para Iniciar el Funcionamiento y la Operatividad de la Prestación del Servicio de la Droguería en la Ciudad de Neiva***

**Tabla 15**

*Actividades para iniciar funcionamiento de la Droguería*

<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Presupuesto</b>
Se debe realizar una campaña de expectativa y posicionamiento de la nueva droguería por redes sociales	Administrador y Gerente	2 meses antes de la apertura	\$ 1.000.000
Apertura e inauguración	Administrador y Gerente	1 día	\$ 1.500.000
Plan de Marketing para posicionar y mejorar ventas	Administrador y Gerente	3 meses	\$ 6.000.000
Estrategias de promoción y mejoramiento de ventas para fidelizar clientes	Administrador y Gerente	3 meses	\$ 3.000.000

Con el siguiente plan de acción se cumple con la meta de corto plazo de fidelizar y crear una segmentación de los clientes potenciales, así como de implementar las estrategias que aseguren las ventas y las expectativas, sin embargo, este se debe evaluar, analizar y cambiar cuando sea culminadas las acciones iniciales que se proponen y deben por ejemplo tender a acciones de mediano y largo plazo que permitan la consolidación del negocio y la sustentabilidad y sostenibilidad en el tiempo.

### *Discusión de Resultados*

La idea del negocio en etapa de prefactibilidad es viable desde el punto de vista del estudio de mercado, lo cumplimientos de los requisitos legales y técnicos y desde el punto de vista financiero.

El estudio de mercado aporta una visión interesante de las conductas de los clientes potenciales porque permitió conocer sus consumos de manera básica de productos de farmacia, sus comportamientos a la hora por preferir domicilios o sus frecuencias de consumo, además que la mayoría de los encuestados están de acuerdo de la apertura de la farmacia, lo que posibilita y viabiliza el negocio.

La droguería debe contar con el personal capacitado como lo dicta el Ministerio de Salud además se deben cumplir los requerimientos vigentes señalados en el estudio administrativo y legal para la apertura de una droguería en la ciudad y evitar sanciones, por eso la nómina planteada para la idea de negocio.

## Conclusiones

La idea de negocio en etapa de prefactibilidad es viable desde el punto de vista del estudio de mercado, lo cumplimientos de los requisitos legales y técnicos y desde el punto de vista financiero.

El estudio de mercado aporta una visión interesante de las conductas de los clientes potenciales porque posibilitó conocer sus consumos de manera básico de productos de farmacia, sus comportamientos a la hora por preferir domicilios o sus frecuencias de consumo, además que la mayoría de los encuestados están de acuerdo de la apertura de la farmacia, lo que posibilita y viabiliza el negocio.

La droguería debe contar con el personal capacitado como lo dicta el Ministerio de Salud además se deben cumplir los requerimientos vigentes señalados en el estudio administrativo y legal para la apertura de una droguería en la ciudad y evitar sanciones, por eso la nómina planteada para la idea de negocio.

### Referencias Bibliográficas

- Alcaldía De Neiva . (2022). *Alcaldía de Neiva*. Obtenido de Mi Municipio. URL:  
<https://www.alcaldianeiva.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx>
- Alcaldía de Neiva. (2022). *Alcaldía de Neiva*. Obtenido de Información del Municipio. URL:  
<https://www.alcaldianeiva.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx>
- Cámara de Comercio de Neiva . (2018). *Departamento de Fortalecimientos Empresarial / Base de Datos* . Neiva : CCN.
- Casas, C. y Fernandez, M. (2012). *Proyecto: Instalación y operación de una droguería en el barrio “Campo Alegre” de la ciudad de Barranquilla*. Programa de Administración de Empresas escuela de negocios Universidad deL Norte.
- Castellanos Celis, A. y Peña Mattos, C. (2011). *Estudio de factibilidad para la creación de una farmacia en el sector norte la ciudad de la Dorada Caldas*. Honda tolima: Universidad del Tolima instituto de educación a distancia.
- Economipedia . (2022). *Economipedia*. URL: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>
- Equipament21. (2022). *Equipament21*. URL: <https://equipment21.com/blog/minimarket-que-es-beneficios-y-caracteristicas/>. <https://equipment21.com/blog/minimarket-que-es-beneficios-y-caracteristicas/>
- González Contreras, N. (2021). *Estudio de factibilidad para la apertura de una droguería con servicio de drive thru en la ciudad de Bogotá”* . Bogotá : Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano Facultad de Ciencias Naturales e Ingeniería Industrial.
- Jácome Roca, A. (2008). *Historia de los medicamentos*. Bogotá : Independiente.

León Alonso, M, y Yina Migdonia, P. (2009). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa productora y comercializadora de lombricompost en Nemocón, Cundinamarca.*

Nemocón Cundinamarca: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales.

Méndez Lozano, R. (2016). *Formulación Y Evaluación De Proyectos – Enfoque Para Emprendedores.* Bogotá : Novena edición, ISBN: 9789584685582.

Montoya Millan, D., y Llanos Duque, F. (2015). *Estudio de investigación factibilidad para la creación de una droguería en el conjunto residencial puerta madera en Bello Antioquia.*

Bello Antioquia: Uniminuto Corporacion Universitaria Minuto de Dios Educacion de Calidad al alcance de todos especialización en gerencia de proyectos.

OPS. (2022). *Organización Panamericana de la Salud* . URL:

[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1903:politicafarmaceuticas&Itemid=1177&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1903:politicafarmaceuticas&Itemid=1177&lang=es): URL:

[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1903:politicafarmaceuticas&Itemid=1177&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1903:politicafarmaceuticas&Itemid=1177&lang=es)

P&M. (2019). Publicidad y Marketing. *Droguería, un canal con potencial de crecimiento en Colombia* <https://revistapym.com.co/mercadeo/drogueria-canal-crece>, pág. 1.

## Apéndice

### Apéndice A

Plantilla de la encuesta

#### *Encuesta para medir la Prefactibilidad de la Creación de una Farmacia o Droguería al Norte de la Ciudad de Neiva*

Buenos días/tardes, esta encuesta de solo 5 minutos es realizada con el fin de evaluar el lanzamiento al mercado de una nueva droguería o farmacia en el norte de la ciudad de Neiva, de antemano agradecemos su disposición.

Dirección \_\_\_\_\_

Barrio \_\_\_\_\_

1. Ordene dentro de las siguientes opciones qué tipo de negocio considera más importante para implementar en el barrio, de modo que asigne 1 al negocio de mayor importancia hasta el 4 de menor importancia.

- a. Ferretería \_\_\_\_\_
- b. Papelería \_\_\_\_\_
- c. Farmacia \_\_\_\_\_
- d. Cacharrería \_\_\_\_\_
- e. Peluquería \_\_\_\_\_
- f. Panadería \_\_\_\_\_

2. ¿Qué tipo de medicina utiliza más?

- a. Medicina Natural \_\_\_\_\_
- b. Medicina Convencional \_\_\_\_\_

- c. Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_
3. ¿Qué tipo de medicamentos compra usted más veces en el año?
- a. Medicamento de venta libre \_\_\_\_\_
- b. Medicamento con prescripción médica \_\_\_\_\_
4. ¿Con qué frecuencia solicita servicios a domicilio?
- a. Siempre \_\_\_\_\_
- b. Con alguna Frecuencia \_\_\_\_\_
- c. Nunca \_\_\_\_\_
5. ¿Paga el servicio a domicilio?
- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_
6. ¿Dónde prefiere comprar sus medicamentos?
- a. Supermercados \_\_\_\_\_
- b. Droguerías de barrio \_\_\_\_\_
- c. Droguerías comerciales (Cruz verde, Drogas la rebaja, Droguerías la Aemana, La Económica, etc.) \_\_\_\_\_
- d. Los adquiero con mi prestadora de salud \_\_\_\_\_
7. ¿Las tiendas del sector proveen de medicamentos?

a. SI \_\_\_\_\_

b. No \_\_\_\_\_

8. ¿En promedio con qué frecuencia adquiere medicamentos o cualquier tipo de producto en una droguería?

a. A diario \_\_\_\_\_

b. Semanalmente \_\_\_\_\_

c. Quincenalmente \_\_\_\_\_

d. Mensualmente \_\_\_\_\_

e. Anualmente \_\_\_\_\_

9. Al momento de adquirir medicamentos, ¿Qué factores considera al momento de escoger el establecimiento para la compra? Respuesta múltiple.

a. Posicionamiento de la droguería en el mercado \_\_\_\_\_

b. Precio \_\_\_\_\_

c. Cercanía al lugar de residencia \_\_\_\_\_

d. Atención al cliente \_\_\_\_\_

e. Promociones \_\_\_\_\_

f. Canal de ventas por internet \_\_\_\_\_

g. Prestación del servicio a domicilios \_\_\_\_\_

10. ¿A dónde acude a comprar alguna medicina o artículo de higiene cuando la necesita?

- a. Al Centro De La Ciudad \_\_\_\_\_
- b. Al Barrio \_\_\_\_\_
- c. A Un Almacén De Gran Superficie \_\_\_\_\_
- d. Pide A Domicilio \_\_\_\_\_

11. Si en la zona donde reside se establece una droguería, ¿Usted adquiriría sus productos farmacéuticos en este establecimiento?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

12. ¿En qué barrio le gustaría que abrieran la nueva farmacia o droguería?

---

---

13. ¿Cuántas veces en el 2022 ha adquirido medicamentos o hizo compras en droguerías?

- a. 1 vez \_\_\_\_\_
- b. 2 a 4 veces \_\_\_\_\_
- c. 5 veces o más \_\_\_\_\_
- d. Ninguna \_\_\_\_\_

14. ¿Cuál es el medio por el que recuerda haber visto más publicidad de droguerías en la ciudad de Neiva? Respuesta múltiple.

- a. Revistas y/o periódicos \_\_\_\_\_
- b. Televisión \_\_\_\_\_

- c. Radio \_\_\_\_\_
- d. Material promocional propio (calendarios, bolsas, llaveros, etc.) \_\_\_\_\_
- e. Redes sociales \_\_\_\_\_
- f. Valla publicitaria \_\_\_\_\_

15. Si necesita hacer una compra de emergencia de un medicamento. Usted...

- a. Se dirige a la droguería más cercana a su casa, sin importar el tipo de droguería que \_\_\_\_\_
- b. Acude a la droguería comercial más cercana \_\_\_\_\_
- c. Acude a su droguería de confianza \_\_\_\_\_
- d. Llama y solicita el servicio de domicilio \_\_\_\_\_
- e. Solicita el servicio de domicilio por internet \_\_\_\_\_

16. ¿Cuál fue el tipo de medicamentos que compró la última vez?

- a. Analgésico \_\_\_\_\_
- b. Desinflamante \_\_\_\_\_
- c. Antigripal \_\_\_\_\_
- d. Laxante \_\_\_\_\_
- e. Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

17. ¿Qué otro tipo de productos y servicios adicional a los medicamentos compra en una droguería?

- a. Artículos de aseo personal \_\_\_\_\_
- b. Helados y golosinas \_\_\_\_\_

- c. Artículos de belleza \_\_\_\_\_
- d. Compra de baloto \_\_\_\_\_
- e. Recargas a celular \_\_\_\_\_

18. ¿Qué servicio de valor agregado le gusta que le ofrezca una droguería?

- a. Servicio 24 horas \_\_\_\_\_
- b. Servicio a domicilio \_\_\_\_\_
- c. Toma de presión \_\_\_\_\_
- d. Glucometria \_\_\_\_\_
- e. Entregas oportunas y atención inmediata \_\_\_\_\_
- f. Asesoría profesional personalizada \_\_\_\_\_
- g. Inyectología \_\_\_\_\_

**Muchas Gracias por su disposición.**