



PROYECTO FIN DE MÁSTER

Start Up de Farmacia a Domicilio

Tutor: Ignacio González de los Reyes

Claritza Ángeles Silvestre cangelessilvestre@learning.eoi.es

Juan Alejandro Castro Marte jcastromarte@learning.eoi.es

Cindy Judit García Vargas cgarciavarga@learning.eoi.es

María Isabel García Vásquez mgarciavasquez@learning.eoi.es

Mercedes Gutiérrez León mgutierrezleon@learning.eoi.es

Yaneris Hilario Molina yhilariomolina@learning.eoi.es





CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN Y DEFINICIÓN	4
1.1 Definición de la empresa. ¿Quiénes somos?	4
1.2 Misión, Visión y Valores.	4
1.3 Mercado Objetivo.	5
1.4 Situación actual.	5
1.5 Oportunidad de negocio.	6
1.6 Ventajas competitivas.	7
1.7 Nivel Tecnológico.	7
1.8 Viabilidad.	8
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	9
2.1 Definición del problema.	9
2.2 Mapas de empatía.	9
2.3 Modelo de negocio.	11
2.4 Validación del modelo de negocio y resultados.	12
2.5 Producto.	13
3. ANÁLISIS DEL ENTORNO	14
3.1 Entorno Político-jurídico.	14
3.2 Entorno Cultural	15
3.3 Entorno económico.	16
3.4 Entorno Socio demográfico	17
3.5 Entorno tecnológico	18
3.6 Entorno Medioambiental.	19
4. ANÁLISIS DEL SECTOR	20
4.1 Valoración del Mercado	20
4.2 Competidores actuales	21
4.3 Competidores Potenciales	25
4.4 Sustitutos	25
4.5 Clientes/Compradores	26
4.6 Proveedores	27



5.	PLAN ESTRATÉGICO - MODELO DE NEGOCIO	28
5.1	<i>Análisis DAFO</i>	28
5.2	<i>Objetivos estratégicos</i>	29
6.	PLAN DE MARKETING	29
6.1	<i>Público Objetivo</i>	29
6.2	<i>Marketing Mix</i>	31
6.3	<i>Cronograma de Acciones Marketing</i>	36
6.4	<i>Presupuestos</i>	37
6.5	<i>Cuadro de Mando.</i>	39
7	PLAN DE OPERACIONES	40
7.1	<i>Mapas de Procesos</i>	40
7.2	<i>Definición de los recursos físicos</i>	43
8	PLAN DE RECURSOS HUMANOS	50
8.1	<i>Socios</i>	50
8.2	<i>Organigrama</i>	50
8.3	<i>Perfil y Descripción de Puestos</i>	51
8.4	<i>Previsiones de plantilla</i>	52
8.5	<i>Política retributiva</i>	52
9	PLAN FINANCIERO	53
9.1	<i>Plan de Inversión</i>	53
9.2	<i>Plan de Financiación</i>	55
9.3	<i>Cuenta de Resultados, Plan de Tesorería y Balance de Situación Previsional</i>	57
9.4	<i>Análisis Económico - Financiero</i>	62
9.5	<i>Análisis de las Inversiones</i>	62
10	GESTIÓN DEL TIEMPO	64
11	RESUMEN EJECUTIVO	65
12	ONE PAGE	70
13	BIBLIOGRAFÍA	71
14	ANEXOS	72



1. PRESENTACIÓN Y DEFINICIÓN

1.1 Definición de la empresa. ¿Quiénes somos?

Farmapp Go es una empresa privada fundada en el año 2020 por socios de nacionalidad dominicana y española, con su sede y centro de operaciones en la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana.

Nuestra empresa se encarga de facilitar a sus clientes la compra de productos en las farmacias del país que se encuentren afiliadas a su red a través de una aplicación móvil, facilitando el proceso de adquisición de aquellos medicamentos que deseen comprar con seguro médico gracias al escaneo de la receta médica por medio de la aplicación. Adicional a esto, permite a sus clientes recibir sus productos en su respectivo domicilio en tiempo récord.

1.2 Misión, Visión y Valores.

MISION

- Brindar un servicio de alta calidad y con rapidez para el cuidado de la salud de nuestros clientes, a través de una aplicación móvil que les facilite el acceso a productos y servicios farmacéuticos desde la comodidad de su hogar.

VISION

- Ser la opción más viable y eficaz para nuestros clientes al momento de pensar en comprar cualquier medicamento o producto farmacéutico, garantizando bienestar y tranquilidad.

VALORES

- **Puntualidad:** Garantiza a través de arduos procesos de planificación y seguimiento.
- **Excelencia en el servicio al cliente:** a través de una oferta de valor y el debido seguimiento a las satisfacciones de sus necesidades y deseos.
- **Responsabilidad:** Gracias al compromiso y el esfuerzo del capital humano que forma parte de la empresa.
- **Trabajo en equipo:** característico de su personal a favor del bienestar de los clientes del negocio.
- **Integridad:** demostrada por medio del respeto que tiene su equipo hacia la verdad y su filosofía organizacional.
- **Calidad:** reflejada en el trabajo en equipo, la organización e innovación.
- **Eficiencia:** reflejada en nuestra forma de cumplir adecuadamente con nuestra función.

Gráfica No.1: Misión, Visión y valores. Fuente: Elaboración propia.



1.3 Mercado Objetivo.

Nuestro servicio va dirigido especialmente a todo residente de la República Dominicana, mayor de 18 años de edad y con acceso a un teléfono móvil inteligente. También incluye a personas no residentes que se encuentren físicamente en República Dominicana y que requieran de los servicios que brinda nuestra aplicación. Sin embargo, inicialmente, nuestra aplicación se delimitará y solo tendrá cobertura en la ciudad de Santo Domingo.

1.4 Situación actual.

El sector farmacéutico en la República Dominicana está estructurado en dos mercados: el mercado institucional que ocupa un 52%, y el mercado privado que ocupa un 48% restante.

Dentro del mercado institucional, existen distintos programas gubernamentales que compran medicamentos y los proveen de forma gratuita a la población a fin de asegurar el acceso para una canasta de medicamentos considerados esenciales. En cuanto al mercado privado corresponde a las farmacias que comercializan al por menor distintos productos farmacéuticos. Por su parte, el mercado privado está desarrollando actualmente grandes ingresos del sector farmacéutico del país, dada la crecida y gran auge que ha tomado este sector producto de la pandemia actual que arropa la sociedad.

Para poder entender más a fondo el funcionamiento actual de esta industria, podemos afirmar que, en la República Dominicana, la industria farmacéutica respecto a la compra de medicamentos u otros productos, funciona de la siguiente manera:

❖ **Compra presencial sin seguro.**

El proceso tarda aproximadamente de 10 a 20 minutos.

- El cliente se dirige a la farmacia de su preferencia.
- Hace una fila y/o toma un turno para esperar ser atendido.
- Cliente solicita lo que necesita.
- El representante procede a buscar el medicamento o producto.
- Si no está disponible, el cliente se va y se dirige a otra farmacia donde tiene que empezar desde cero.
- Si está disponible, el representante procederá a ingresarlo en el sistema para emitir la factura del cliente y deberá pasarle los medicamentos al cajero para proceder con el pago.
- Cliente deberá dirigirse a caja, donde esperará su turno en otra fila para ser atendido.
- Cliente procederá con el pago correspondiente.
- Cliente se va de la farmacia con su medicamento o producto.

❖ **Compra presencial con seguro.**

El proceso tarda aproximadamente entre 20 minutos a una hora.

- El cliente se dirige a la farmacia de su preferencia.
- Hace una fila y/o toma un turno para esperar ser atendido.



- Cliente procede a pasarle al representante su cédula, seguro y la receta médica con el detalle del medicamento recetado.
- El representante busca el o los medicamentos en cuestión.
- Si no está disponible, el cliente se va y se dirige a otra farmacia donde tiene que empezar desde cero.
- Si está disponible, el representante procederá a solicitar autorización del seguro mientras el cliente espera.
- Si el medicamento no fue autorizado por el seguro, el cliente tendrá la opción de comprar el medicamento sin seguro o de no comprarlo.
- Si el medicamento fue autorizado por el seguro, el representante procederá a ingresar todo en el sistema para emitir la factura y autorización del seguro del cliente.
- El cliente deberá firmar la autorización del seguro, y el representante deberá entregarle una copia de la receta médica.
- El representante le pasará los medicamentos al cajero para proceder con el pago.
- Cliente deberá dirigirse a caja, donde esperará su turno en otra fila para ser atendido.
- Cliente procederá con el pago correspondiente.
- Cliente se va de la farmacia con su medicamento o producto.

❖ **Compra por servicio a domicilio**

Dependiendo de la farmacia, el cliente tiene varios medios para solicitar servicio a domicilio:

- Llamada telefónica, que lo tienen la mayoría de las farmacias.
- WhatsApp, que lo utilizan solo algunas farmacias de gran magnitud.
- Aplicación web, que lo tienen solo dos de las grandes cadenas de farmacias.

En todos los casos, el tiempo de espera desde que se hace la orden (por cualquiera de los medios antes mencionados) hasta que el cliente recibe la orden en su domicilio, es bien largo, siendo de 30 minutos en el mejor de los casos hasta 4 horas o más, y no ofrecen ese servicio cuando la ubicación del cliente se encuentra fuera de su zona de cobertura, que generalmente son ubicaciones cercanas a la de la farmacia.

Finalmente cabe destacar que no todas las farmacias aceptan tarjetas para el servicio a domicilio, lo que dificulta el proceso para aquellas personas que no suelen usar efectivo, y la mayoría de las farmacias no aceptan compras de medicamentos con seguro médico a través de su servicio a domicilio, sino que son solo para compras de medicamentos de venta libre.

1.5 Oportunidad de negocio.

A pesar de que las farmacias son negocios creados para que contribuyan en la solución a las necesidades de salud de sus clientes con relación a la adquisición de fármacos/medicamentos, hoy en día es posible encontrar en estos establecimientos otros tipos de productos y servicios tales como: productos de cuidado personal, snacks, consulta rápida de peso/presión arterial, pago de energía eléctrica y demás servicios, entre otros.

Aunque la mayoría de las farmacias ofrecen una gran variedad de productos, poseen ciertas debilidades, principalmente cuando se habla de los largos tiempos de espera al realizar la compra de



medicamentos con seguro médico, además de poseer un servicio a domicilio con limitaciones, que carece de ciertas facilidades y que se caracteriza por tener tiempos de espera muy prolongados. Estos factores determinan que esta industria aún posee muchos aspectos y oportunidades de mejora.

En ese mismo sentido, y tomando en cuenta la frecuencia con la que se emplean los celulares para el acceso a aplicaciones que faciliten el día a día de las personas, se ha encontrado la oportunidad de crear una aplicación que permita aprovechar esa brecha de negocio, especialmente en el ámbito farmacéutico, por ser de tanta importancia para la población dominicana.

1.6 Ventajas competitivas.

Actualmente en el mercado dominicano no existe una aplicación móvil que pueda brindar los beneficios que ofrece FarmApp Go, siendo algunas de sus ventajas competitivas las que se muestran a continuación:

- Compra de medicamentos y productos farmacéuticos a través de una aplicación móvil que conecta múltiples farmacias en la ciudad de Santo Domingo.
- Oferta de diversas opciones de farmacias para el cliente, donde cada una de ellas tendrá su catálogo de productos online, a fines de que el cliente escoja la farmacia de su preferencia.
- Facilidad de comprar medicamentos con receta médica desde el hogar a través del escaneo de la misma en la aplicación.
- Pago online de forma rápida y segura a través de la plataforma garantizando mayor seguridad.
- Tracking online (tanto para el cliente como la farmacia), donde una vez realizado el proceso de pago, se le envía al cliente la información en tiempo real sobre el estado de su pedido, mientras que la farmacia tendrá también toda la información del estado del pedido del cliente y su progreso.
- Disponibilidad 24/7 para consultas en línea.
- Servicio a domicilio en tiempo récord.
- Opción a elegir entre delivery o pickup.
- Acceso a delivery a lugares de mayor lejanía donde las farmacias no proveen el servicio.



1.7 Nivel Tecnológico.

Farmapp Go está compuesto de diferentes soluciones tecnológicas, cuya integración y puesta en funcionamiento podrá apreciarse a través de la aplicación con el objetivo de satisfacer al usuario.

En cuanto al desarrollo tecnológico del proyecto se refiere, la implementación de la aplicación estará separada en tres etapas:



- **Presentación y prueba del prototipo:** Etapa en la que obtendrá el diseño del prototipo y se realizarán las primeras pruebas por parte de los integrantes del proyecto y personas cercanas a los mismos, para poder identificar fortalezas y debilidades y poder mejorarlas o corregirlas a medida que se vayan encontrando.

En esta etapa, una vez desarrolladas las funcionalidades que se pretenden incluir en la aplicación, se realizará un prototipo de la app de Farmapp Go utilizando herramientas de diseño de aplicaciones disponible en el momento para simulaciones.

Una vez realizado el prototipo, este será distribuido entre personas cercanas a los integrantes de Farmapp Go y a posibles usuarios para que estas personas pudieran probar las funcionalidades incluidas en la aplicación. De esta manera, podremos recibir un ‘feedback’ interno y externo que permita mejorar el diseño desarrollado incluyendo funcionalidades nuevas y mejorado las ya existentes como podrían ser:

- Velocidad general de la app.
 - No falle al realizar cualquier acción.
 - Rendimiento en conectividad deficiente.
 - Toda la funcionalidad / interacción responde a la tarea que se supone que debe realizarse.
 - El diseño es visualmente agradable y se adapta correctamente a todas las pantallas.
 - La navegación es intuitiva, eficiente y de fácil manejo.
 - Ningún aspecto de la app está "oculto".
 - El nombre de la app / descripción de la tienda se explica por sí mismo.
- **Testeo de la aplicación:** etapa en la que se liberará la aplicación para unos pocos usuarios con tal de probar su funcionamiento y reparar los errores que se encuentren.

Una vez validado el prototipo da comienzo el hito de desarrollo de la aplicación móvil. Partiendo de la propuesta aprobada, el equipo de diseño se encargará de obtener el máximo rendimiento que ofrecen las diferentes plataformas para desarrollar interfaces amigables (UI, User Interface) que ofrezcan una experiencia óptima al usuario (UX, ‘User Experience’). Tras este desarrollo de código habrá un periodo de pruebas y testeo de la aplicación para localizar errores y posibles mejoras de esta.

- **Distribución de la aplicación:** etapa en la que se lanzará la aplicación abiertamente al mercado a través de las tiendas de aplicaciones de sistemas operativos Android y IOS para su libre descarga.

1.8 Viabilidad.

En la actualidad no existe una aplicación con todas las funcionalidades y beneficios que plantea este proyecto sobre Startup de farmacia a domicilio en la República Dominicana,





siendo de gran interés y ayuda para los usuarios que estarán haciendo uso de la misma. De igual modo, esta app viene a representar una propuesta de valor única e innovadora para el mercado al que se encuentra dirigida.

La propuesta se perfila como financieramente viable, ya que los costos de inversión y de mantenimiento proyectados son bajos con relación a los ingresos que se estima sean percibidos como fruto de la publicidad generada en la aplicación, y el porcentaje a cobrar tanto a las farmacias por ventas y a los usuarios por el servicio de delivery.

La idea del proyecto a desarrollar es posible, puesto que los recursos que se requieren para su implementación son accesibles. De igual modo se contará con expertos tecnológicos que servirán de asesores en el desarrollo correcto de la aplicación, con una versión vanguardista, completa, rápida y de fácil acceso y manejo.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

2.1 Definición del problema.

Las farmacias son fuente de adquisición para la obtención de medicamentos, y gracias a la evolución y las facilidades de esta época también nos permiten encontrar y adquirir otros artículos para cubrir necesidades básicas y de uso personal. Sin embargo, las limitaciones y los largos tiempos de espera tanto presencialmente como en el servicio a domicilio, y la necesidad presencial obligatoria para poder comprar medicamentos u otros productos farmacéuticos con recetas médicas, hacen tedioso un proceso que podría ser fácil y rápido.



Actualmente, también existe un alto riesgo de enfermarse al salir a la calle, producto de la pandemia con la que nos ha tocado convivir, lo que causa que las personas eviten a toda costa el trasladarse a los establecimientos y hacer largas colas, ya que se expondrán más al tener tiempos de esperas prolongados.

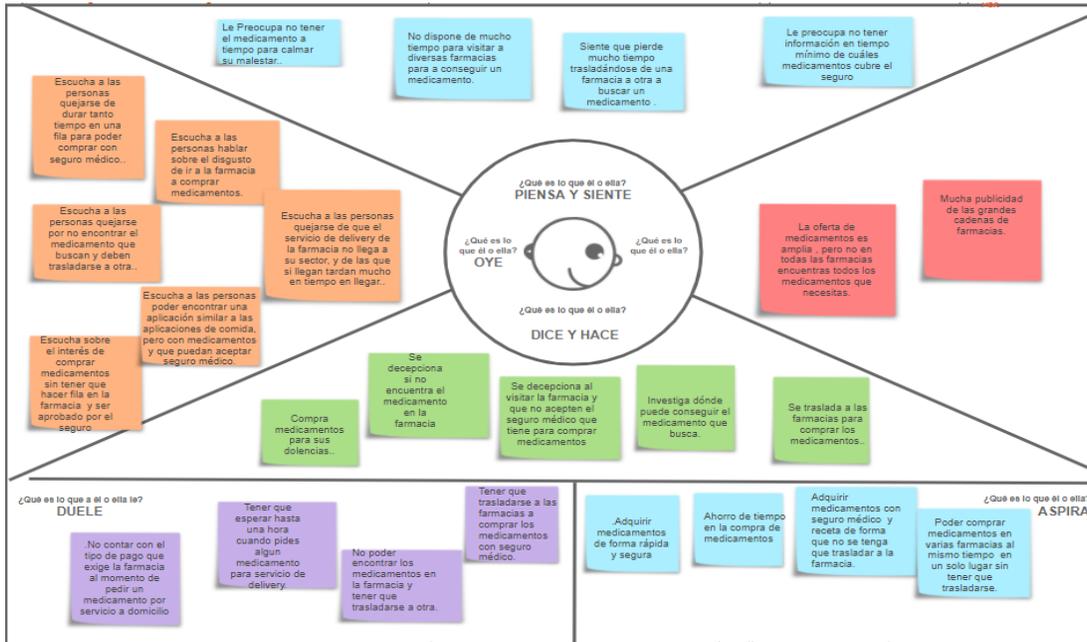
Por otro lado, los tiempos actuales favorecen un incremento en el uso de la tecnología y el manejo adecuado de la logística, siendo necesario que se incurra en la innovación de las facilidades que brindan las farmacias en la República Dominicana, pasando de compras presenciales y servicio a domicilio limitado, a lograr obtener toda la experiencia de compra a través de nuestra plataforma, obteniendo con ello un mejor servicio al cliente, mejora en los tiempos de respuesta, reducción de tiempos de espera, amplitud de diversificación de servicios, entre otros beneficios.

2.2 Mapas de empatía.

Para identificar mejor los deseos de nuestros clientes hemos realizado dos mapas de empatía, uno para los usuarios y otro para las farmacias.

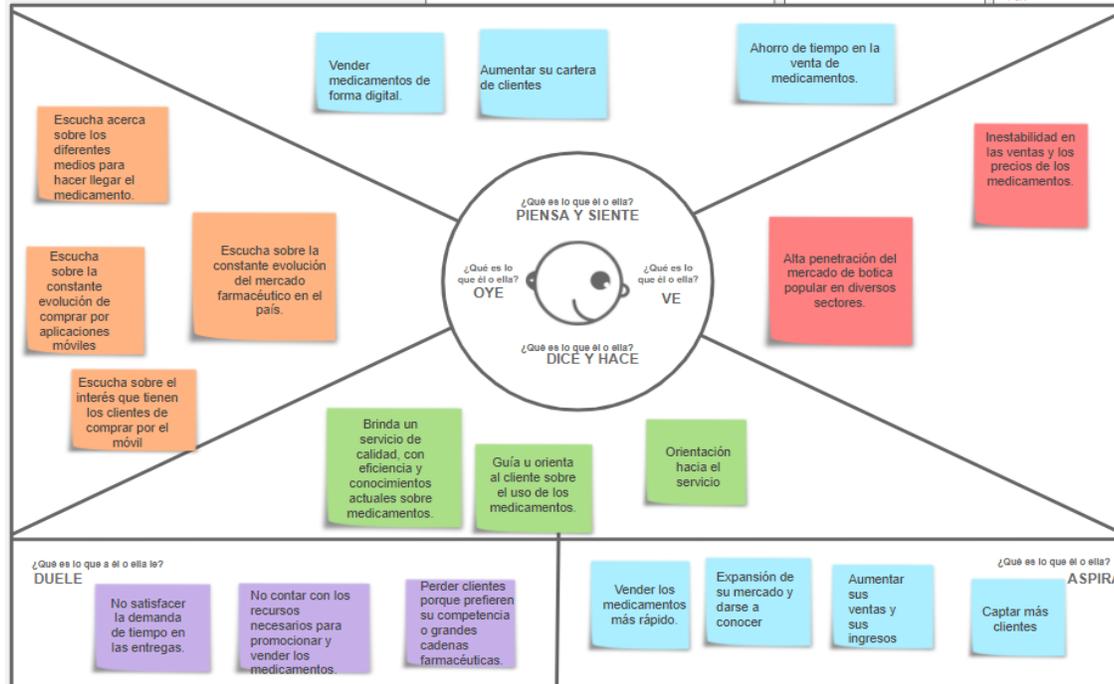
Luego de esto realizamos el modelo de negocio en vista de satisfacer las necesidades encontradas.

2.2.1 Usuarios



Gráfica No. 2: Mapa empatía usuarios. Fuente: Elaboración propia.

2.2.2 Farmacias



Gráfica No. 3: Mapa empatía farmacias. Fuente: Elaboración propia.

2.3 Modelo de negocio.

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relación con los Clientes	Segmento de Cliente
<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores de servicios de medios de pago. - Empresas de desarrollo de aplicaciones - Socios conductores (Delivery) 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de logística. - Creación, desarrollo y mantenimiento de la aplicación. - Garantía de servicio al cliente. - Gestión de delivery - Venta de medicamentos. 	<p><u>Propuesta de Valor</u></p> <p><u>Usuarios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - App que facilita la compra de medicamentos con o sin seguro médico. - Obtención de la cotización de la cobertura de seguro médico a distancia, antes de proceder con la compra. - Diversos métodos de pago. - Servicio opcional de entrega a domicilio o pick up. - Reducción de los tiempos de respuesta y entrega. - Geolocalización de las farmacias. <p><u>Farmacias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mayor nivel de servicio a sus clientes. - Posibilidad de aumentar su cartera de clientes. - Reducción de tiempos de entrega con el servicio a domicilio. - Reducción de costes logísticos. 	<p><u>Relación con los Clientes</u></p> <p><u>Usuarios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Automatizada. - Fidelización. - Co-creación <p><u>Farmacias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Alianzas confiables y duraderas. - Cooperación mutua. - Presencial. <p><u>Canales</u></p> <p><u>Usuarios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación móvil. - Redes sociales. - Correo electrónico. - Servicio de atención postventa. <p><u>Farmacias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación móvil. - Correo electrónico. - Asistencia personal. 	<p><u>Segmento de Cliente</u></p> <p><u>Usuarios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios mayores de 18 años que hagan uso de aplicaciones móviles. - Usuarios residentes en Santo Domingo, República Dominicana. - Usuarios con necesidad de adquirir medicamentos y otros productos de venta libre y artículos de cuidado personal en Farmacias. <p><u>Farmacias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Farmacias afiliadas con cobertura de seguro.
<p><u>Estructura de Costos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Costes de logística y legales. - Mantenimiento de la app. - Internet y telecomunicaciones. - Infraestructura en alquiler. - Coste por geoposicionamiento de la app. - Costes por hora de asesoría, trabajo o asistencia del programador. - Pago de software. 			<p><u>Vías de Ingreso</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Comisión por ventas. - Comisión por servicio a domicilio. - Publicidad en la aplicación. - Pago único de afiliación - % por precio de medicamento. 	

Tabla No. 1: Modelo de negocio Canvas. Fuente: Elaboración propia.



2.4 Validación del modelo de negocio y resultados.

La venta de medicamentos es una de las más antiguas actividades comerciales, pues se relaciona con la salud de las personas. En República Dominicana el sector farmacéutico ha crecido de manera acelerada no solo con la apertura cada vez más frecuente de nuevos locales de farmacias, sino también por la diversidad de los servicios que ofrecen y las facilidades para dar acceso a las personas que requieren los productos de sanación o alivio de sus dolencias.

Tomando en consideración la relevancia de la venta de medicamentos para el país, que es un producto de primera necesidad, y habiendo identificado una oportunidad de desarrollo en el sector farmacéutico, surge una propuesta de negocio para lograr optimizar y digitalizar dicho sector.

Con ánimo de comprobar la deseabilidad y la factibilidad del proyecto, así como de entender las necesidades de nuestros futuros potenciales clientes hemos realizado:

- ❖ 150 encuestas a ciudadanos de República Dominicana con las cuales confirmamos que dicha necesidad existía en la población.

Obtuvimos los siguientes resultados:

- 94,7% de la población tiene seguro médico.
 - 88,7% no conoce una app que tramite el pedido con seguro médico.
 - 98.7% de los encuestados indicó que le gustaría tener una aplicación en la cual pueda comprar los medicamentos de cualquier farmacia sin necesidad de ir personalmente al establecimiento.
- ❖ 2 entrevistas a aseguradoras, además de 2 entrevistas inicial a personal administrativo y dueños de farmacias y 10 farmacias potenciales afiliadas con las cuales confirmamos que las farmacias estarían dispuestas a asociarse a dicha app y a negociar un % de beneficio sobre el producto vendido. De igual manera, las aseguradoras nos confirmaron que aceptarían la receta escaneada.
 - ❖ 50 entrevistas a futuros clientes con preguntas abiertas. Los entrevistados poseen descripción y características de nuestro mercado objetivo.

El objetivo de esta última fase era testear las necesidades reales de los futuros clientes además de sus inquietudes y opiniones acerca del sector farmacéutico actual.

Las conclusiones y puntos más relevantes que pudimos obtener de las encuestas fueron los siguientes:

- Los entrevistados tienen un rango de edad comprendido entre 22 y 81 años. De los cuales el 32% compra en la farmacia mensualmente, un 28% lo hace semanalmente y otro 28% de manera ocasional.
- El 70% de los entrevistados prefiere ir de manera presencial a la farmacia, mientras que el 28% usa el servicio a domicilio y sólo el 2% utiliza la aplicación de su farmacia para hacer sus pedidos.



- El 42% de los entrevistados utiliza tarjeta de crédito o débito como medio de pago, el 31% usa efectivo y un 27% usa ambas modalidades.
- 91% de los entrevistados cuenta con seguro médico y aseguran que el proceso de compra con seguro es muy lento, y en algunas farmacias es desorganizado. Por lo general, el tiempo que se toma este proceso es de entre 20 minutos en el mejor de los casos, hasta una hora de espera (si es presencial).

Otras conclusiones nos dicen que en grandes farmacias el proceso de compra de forma presencial sea más placentero, en sentido general, los entrevistados expresaron que suele ser largo y tedioso, ya que se deben de realizar filas, esperar turnos y muchas veces doble (uno para solicitar el producto y otro para ir a caja a pagar). Además, de que luego de esperar y hacer filas, si no poseen el medicamento que el cliente busca, debe de trasladarse a diferentes farmacias y repetir el proceso hasta encontrarlo.

Respecto a la compra a través de servicio a domicilio, expresaron que algunas farmacias (no todas) poseen facilidades por llamadas telefónicas, whatsapp o aplicaciones para realizar los pedidos. Sin embargo, la mayoría de los entrevistados coincidieron en los siguientes aspectos sobre el servicio a domicilio:

- Es muy lento, tardando de una a cuatro horas para recibir el medicamento, y algunos hasta casi un día completo.
- El personal que lo ejecuta carece de conocimientos relacionados con los nombres de los medicamentos y a veces envían otro medicamento que no es el correcto.
- Algunas farmacias no aceptan tarjeta de crédito como medio de pago.
- Algunos expresaron que si lo que necesitan es un medicamento planificado, lo piden uno o dos días antes y si es de emergencia, no cuentan con ese servicio, sino que se trasladan a buscarlo.

2.5 Producto.

Aplicación digital vanguardista, completa, de fácil y rápido acceso, con implementación en República Dominicana.

Su principal función es otorgar mejores facilidades a sus clientes de manera que, a través de su uso puedan gestionar y recibir sus pedidos, incluidos servicios como la compra de medicamentos con seguro médico, sin tener que dirigirse al establecimiento en sí, incluido tanto en la opción de pick up como de servicio a domicilio, acortando los tiempos de espera en ambos casos.

El desarrollo de esta aplicación pretende tener una excelente aceptación en el mercado dominicano, asegurando así el liderazgo, la permanencia y la preferencia de los consumidores.





3. ANÁLISIS DEL ENTORNO

A continuación, se muestra un análisis del entorno que caracteriza el lugar en el que se pretende implementar el proyecto, gracias a la información obtenida a partir de investigaciones correspondientes a los últimos años en la República Dominicana.

3.1 Entorno Político-jurídico.

Dentro del entorno jurídico, la República Dominicana consta de la Ley General de Salud No. 42-01, cuyas disposiciones son de orden público e interés social, siendo su objetivo la regulación de todas las acciones necesarias para garantizar y hacer efectivo el acceso a los servicios de salud a la población.

Adicional a lo anterior, existe el decreto No. 246-06 que establece el reglamento que regula la fabricación, elaboración, control de calidad, suministro, circulación, distribución, comercialización, información, publicidad, importación, almacenamiento, dispensación, evaluación, registro y donación de los medicamentos.

La Ley designa al Ministerio de Salud Pública como organismo regulador, junto a la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS), los cuales velan por la calidad del servicio y el cumplimiento de las normas para que las farmacias puedan operar debidamente, así como de mantener el control en la vigilancia sanitaria para los procesos de fabricación, comercialización, evaluación y registro de alimentos, bebidas, medicamentos, cosméticos, productos de higiene personal y del hogar, dispositivos médicos, y cualquier producto sanitario, así como cualquier sustancia tóxica o procedimiento de salud que puedan constituir un riesgo para la salud o que sea necesario para garantizar el acceso a un sistema de salud de calidad.

El marco regulatorio aplicable establece que toda institución prestadora de servicios de salud, empresas fabricantes de productos y establecimientos farmacéuticos, incluyendo farmacias, droguerías, distribuidores y laboratorios industriales, requieren para su instalación y funcionamiento de un permiso o licencia y deberán funcionar bajo la supervisión técnica del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), sin menoscabo de los permisos y autorizaciones requeridas por otras instituciones tales como la Dirección general de Drogas y farmacias (DGDF), Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS), y la Dirección General de Habilitación y Acreditación de Servicios de Salud para su funcionamiento. En ese mismo sentido, será nuestra responsabilidad pedir el comprobante de dichas licencias a las farmacias que estarán afiliadas con nosotras, para asegurarnos que cumplen con todas las regulaciones correspondientes.

Por otro lado, en la República Dominicana la ley que regula el Comercio Electrónico es la “Ley No. 126-02 sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales” del 4 de septiembre del año 2002. Esta ley define el comercio electrónico como toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más documentos digitales o mensajes de datos o de cualquier otro medio similar, regulada por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) en el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley.



El Reglamento de Aplicación de la Ley No.126-02, en su Artículo 21, faculta al INDOTEL a dictar las normas relativas a la protección de los datos personales de los suscriptores a ser aplicadas por las entidades de certificación y las unidades de registro.

También establece la obligación de las Entidades a garantizar la protección, confidencialidad y debido uso de la información suministrada por el Suscriptor.

La Ley 126-02 en sus artículos 29 y 30 regula de forma especial el Comercio Electrónico en materia de Transporte de Mercancías, en vista de que el transporte de mercancías es la rama comercial en la que más uso efectivo se hace de las comunicaciones electrónicas, y representa la actividad comercial que permite más fácilmente el desarrollo del comercio electrónico de Negocio a Negocio conocido por las siglas B2B.

La Resolución No. 033-07 regula las transferencias electrónicas de fondos, la realización de operaciones bancarias mediante transmisiones de mensajes de datos o envío de instrucciones por redes de comunicación a través del uso de dispositivos electrónicos (como cajeros automáticos y terminales punto de venta, entre otros), la generación de dinero electrónico, su circulación, canje y cobro, la generación y utilización de cheques digitales y otros medios de pago electrónicos.

3.2 Entorno Cultural

En la República Dominicana es común que las personas acudan a las farmacias para adquirir sus medicamentos e inclusive realizar el pago de algunos servicios como son: el agua y la energía eléctrica. Aunque muchos de estos establecimientos cuentan con servicio a domicilio, las personas prefieren ir presencialmente, ya que logran su objetivo mucho más rápido.



La llegada de las nuevas tecnologías al país ha servido de mucho al sector que, de manera tímida, las había adoptado para facilitar el proceso de compra a su mercado. No obstante, luego de surgir la pandemia del COVID-19, las farmacias han tenido que reinventarse y adoptar una nueva cultura, siendo necesario que se desarrollen nuevas formas de llegar al cliente por medio de aplicaciones como WhatsApp y las redes sociales.

Se hace necesario la implementación de aplicaciones de farmacias en las que las personas puedan ver el catálogo de los productos que estas ofrecen, pagar por estos, pedirlos a domicilio e incluso disfrutar de su compra con el empleo de seguros médicos.

Es favorable poder contar con un servicio a domicilio. No solamente para ahorrar tiempo, sino también para facilitar el acceso de medicamentos y productos a aquellos clientes que no puedan salir del hogar temporalmente, ya sea por alguna situación en específico, como el haber sufrido una caída, o ser de edad avanzada.



3.3 Entorno económico.

La industria farmacéutica es una de las que más crece a nivel mundial y las sumas millonarias que generan las ventas de los medicamentos hacen que la salud de la gente sea vista como uno de los negocios más rentables, después de todo, las personas se enferman frecuentemente y requieren de medicinas para sanar sus dolencias, lo cual lo convierte en un producto de primera necesidad.



En la República Dominicana, las grandes cadenas farmacéuticas mueven alrededor de unos 700 millones de dólares al año, siendo el negocio de la medicina uno de los más pujantes de la economía del país. El sector farmacéutico privado registra un vertiginoso crecimiento y una gran diversificación, con más de 3 mil farmacias activas diseminadas por todo el país.

La comercialización de los medicamentos en el área pública, con el componente del Programa de Medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico (Promese/Cal), genera alrededor de 150 millones de dólares al año. El comercio de medicamentos a nivel público es regulado por el Ministerio de Salud el cual rige las políticas para la comercialización de los medicamentos en el mercado local.

El mercado dominicano de medicamentos se caracteriza por su diversidad de productos y de precios, debido a la alta competencia en la que se desenvuelven las empresas de este negocio. Los medicamentos suben y bajan de precio conforme a las variaciones mercantiles y a la tasa de cambio, por lo que se trata de un sector sometido a un alto nivel de regulación y supervisión de las autoridades.

Este sector suporta al mercado local con más de 50 millones de unidades a través de 560 proveedores, incluyendo laboratorios, importadores y distribuidores mayoristas, según señala el gremio farmacéutico. Esta industria tiene más de 20 mil empleados directos, lo que representa el 3% de los empleos del sector formal del país.

En la industria, los medicamentos de venta libre se conocen como medicamentos OTC, por las siglas en inglés correspondientes a “over the counter”. Otra denominación es “medicamentos populares”. Los medicamentos de venta bajo receta, también llamados medicamentos de prescripción médica (prescription drugs), usualmente también se denominan en español “medicamentos éticos”. En la República Dominicana, el mercado más importante es el ético. El mismo representa 88% en unidades y 93% en valor, si se toman en cuenta las estadísticas del mercado privado.

Esta industria presenta un crecimiento de entre 14 y 16%, posicionándose así entre los mejores valorados de Centroamérica y el Caribe, con lo cual mantiene un crecimiento similar al sector minero y la construcción.

El margen de las farmacias tiene una participación significativa en el precio final. En República Dominicana se ubica en torno del 30%, aunque los descuentos en los segmentos más competitivos podrían reducirlo.

3.4 Entorno Socio demográfico

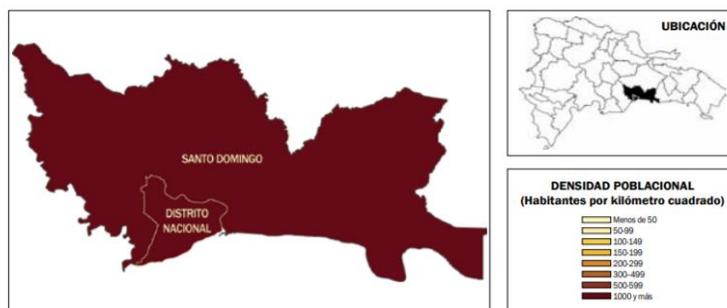
La República Dominicana se encuentra situada en América Central y consta de una superficie de 48.670 Km². Su población actual se encuentra alrededor de los 11, 236,320 habitantes, siendo el 50.02 % de estos los que corresponden a la población masculina y el resto a la población femenina. Es la novena economía más grande de América Latina y la mayor de Centroamérica y el Caribe, ocupando la séptima posición en ingreso per cápita en Latinoamérica, superada solo por Puerto Rico Panamá, Chile, Uruguay, Argentina y México. El país ha disfrutado de un fuerte crecimiento económico en las últimas décadas, con un promedio del 5,3 por ciento anual entre 2000 y 2018.

Su ciudad capital es Santo Domingo, siendo su extensión territorial de 1,390.10 km², que es la sumatoria de las dos demarcaciones que lo integran: la provincia Santo Domingo, que tiene una extensión de 1,297.60 km², y el Distrito Nacional, que cuenta con 92.50 km². La geografía del Gran Santo Domingo limita al Norte con la provincia Monte Plata; al Este con San Pedro de Macorís; al Sur con el Mar Caribe; y al Oeste con San Cristóbal.

Las características demográficas del Gran Santo Domingo muestran el contexto en el que se desarrollan sus actividades económicas, lo cual incluye la dinámica y estructura de la población urbana y rural, la educación y la fuerza laboral, entre otros aspectos.

La población dominicana ha disminuido su ritmo de crecimiento de manera sostenida en las últimas décadas; en la actualidad, la tasa anual es de 1.21%; sin embargo, la provincia Santo Domingo es una de las demarcaciones que ha acelerado su crecimiento poblacional, hasta un ritmo de 3.395% anual. En esta dinámica, según el IX Censo Nacional de Población y Vivienda, su población aumentó de 1 millón 818 mil en 2002 a 2 millones 374 mil habitantes en 2010, distribuidos como sigue: 12% en zonas rurales y 88% en zonas urbanas. Por otra parte, según el citado Censo, el Distrito Nacional es una de las unidades territoriales que ha desacelerado su crecimiento poblacional, hasta un ritmo de 0.687% anual. Su población aumentó de 914 mil habitantes en 2002 a 965 mil en 2010, localizada 100% en zonas urbanas. Por tanto, la población del Gran Santo Domingo creció a una tasa promedio anual de 2.544% de 2002 a 2010, pasando de 2, 731,294 habitantes a 3, 339,410 habitantes.

Región X: Ozama o Metropolitana



Informaciones básicas de población y viviendas particulares ocupadas, según provincia

Provincia	Superficie (En km ²)	Población				Número de viviendas			
		Total	Sexo		Zona		Zona		
			Hombres	Mujeres	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Distrito Nacional	91.6	965,040	460,903	504,137	965,040	0	288,362	288,362	
Santo Domingo	1,302.2	2,374,370	1,163,957	1,210,413	2,084,651	289,719	661,583	580,687	80,896

Gráfico No. 4: Ciudad de SD. Fuente: Informe general de la oficina nacional de estadísticas.



3.5 Entorno tecnológico

En la República Dominicana, el sector de las telecomunicaciones está desarrollándose cada vez más, y las tecnologías que van naciendo se van asumiendo con mucha rapidez. A pesar de ser un país en vías de desarrollo, las diferentes instituciones suelen disponer de las nuevas tecnologías y equipos en un tiempo relativamente rápido y a veces hasta cerca de su lanzamiento. Esto puede que se deba a la posición geográfica que tiene el país con relación a naciones del primer mundo como los Estados Unidos.



El incremento del uso de los teléfonos inteligentes ha hecho que las aplicaciones móviles tengan un aumento de uso significativo, además del interés a nivel mundial que ha habido para desarrollar este tipo de herramientas. Por esa razón, a pesar de que la mayoría de las aplicaciones o tecnologías relacionadas con esa área no son creadas en la República Dominicana, éstas han tenido un aumento significativo en su uso.

Actualmente, en la República Dominicana existen más de siete millones de internautas, casi seis millones de smartphones, cuatro millones de usuarios de Internet Banking o Banca en Línea y un millón que utilizan servicios de pago móviles.

Según cifras oficiales de la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) la República Dominicana tiene un 67.6% de penetración en internet. Dicho porcentaje es superior a la media en América Latina que es de 64% y a la media a nivel mundial que es de 45%.

En cuanto a los marketplaces del sector farmacéutico en la República Dominicana, se ha observado una reciente evolución en el canal farmacia. Desde el año 2018, los ciudadanos tienen a su disposición la compra en línea de 227 diferentes tipos de medicamentos al comparar en línea y por aplicación móvil los precios de los medicamentos en diferentes farmacias gracias a la puesta en servicio del Sistema de Información de Precios para las Farmacias, a través del programa República Digital. Este servicio brindado a través de Pro-Consumidor, afecta a 227 medicamentos en 18 farmacias y/o cadenas de farmacias. Sin embargo, a través de ese servicio, no se puede realizar pedidos con seguro médico, lo cual sí lo tendría con nuestra aplicación.



En la actualidad según la United Nations, señala que República Dominicana tiene casi unos 10,8 millones en población, donde el 80% están conectados por teléfonos móviles, en pocas palabras la cifra presentada es la cantidad de sim cards que existen en el mercado, que son alrededor de 8,61 millones. Hay unos 8,08 millones de internautas, con un crecimiento del 12% con respecto el último año, y unos 6,4 millones de usuarios activos en medios sociales, con un crecimiento de casi 8%. El origen del tráfico obtenido según el tipo de dispositivo, en el que **el 67% es desde PC o Laptops, el 31% dispositivos móviles, 2% tablets y 0,06% otros dispositivos.** Ver anexo 14.1.



3.6 Entorno Medioambiental.

Con relación a la situación medioambiental de República Dominicana cabe destacar que es uno de los países de América Latina con mayores porcentajes (25%) de protección en superficie terrestre y, después de Costa Rica, es el que destina más fondos por hectárea a sus áreas protegidas.



La industria farmacéutica es uno de los sectores más involucrados en mantener la salud de las personas. Este segmento, que no solo aporta al bienestar mundial a través del desarrollo de medicamentos, también implementa en sus procesos, prácticas como la reducción de residuos sólidos y el ahorro energético, con el propósito de mantener la sostenibilidad medioambiental.

El tiempo de aislamiento social como medida para mitigar la propagación de la COVID-19, ha motivado a la reflexión sobre la relevancia de proteger el medioambiente. Una realidad que la industria ya había identificado y que, de no trabajarse, podría ocasionar un efecto rebote que impacte de manera negativa y se convierta en el principal protagonista de una nueva crisis mundial. Además, la protección de los recursos naturales no solo contribuye a garantizar un entorno adecuado para la salud de los consumidores, sino que también, sirve para la preservación de activos estratégicos que permiten una correcta producción de medicamentos.

En el caso de la República Dominicana, para acatar este compromiso con la sostenibilidad medioambiental, tanto en las empresas farmacéuticas locales como internacionales, la Asociación de Representantes, Agentes y Productores Farmacéuticos, Inc. (ARAPF), ha hecho énfasis sobre el tema en el primer Manual de Buenas Prácticas para la industria farmacéutica dominicana.

“Solo trabajando juntos la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y la Ley Orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030 será viable. Es por eso por lo que, desde ARAPF, hemos trazado una hoja de ruta en el Manual de Buenas Prácticas, para lograr que todos los actores del sector farmacéutico se involucren con la causa de proteger el medioambiente”, explicó Juan Miguel Madera, vicepresidente ejecutivo de ARAPF.

A través de la socialización de este manual, ARAPF también espera continuar sensibilizando a otros sectores económicos del país, y con ello, implementar políticas a favor del medioambiente. “Con una visión compartida sobre los desafíos que presenta la industria en materia de prácticas medioambientales, podemos identificar y plantear soluciones que causen un impacto positivo en la salud de los consumidores dominicanos”, indicó Madera.

La preservación de los recursos naturales es clave para crear un ambiente que contribuya con el bienestar de los dominicanos y de la población mundial.



4. ANÁLISIS DEL SECTOR

4.1 Valoración del Mercado

Nuestro proyecto estará dirigido a la República Dominicana, empezando en la ciudad de Santo domingo.

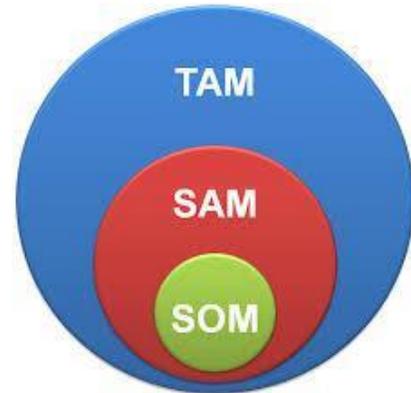
Para calcular nuestro **TAM** hemos considerado el siguiente universo:

Según la oficina Nacional de estadística, (ONU) la ciudad de Santo Domingo cuenta con 1, 801,780 personas en edades para trabajar en edades de 18-60 años de edad.

Distribuidos de la siguiente manera

- 1, 007,935 hombres
- 793,845 Mujeres

Nuestro **TAM: 1, 801,780 personas.**



Para calcular nuestro **SAM** hemos considerado lo siguiente:

Según el instituto nacional de telecomunicaciones de acuerdo con estadística hecha en el 2019 en Santo Domingo existían 1, 408,619 personas que cuentan con internet móvil. De acuerdo con este dato hemos considerado nuestro SAM.

Por tanto, nuestro **SAM: 1, 408,619 personas.**

Para calcular nuestro **SOM** hemos considerado lo siguiente:

- Población con internet móvil 1,408,619 Personas
- Población productiva 18- 60 años 1,801,780 Personas
- Publicidad: A través de Facebook, se pueden alcanzar 5,6 millones de personas e Instagram 2,9 millones de usuarios a nivel nacional.
- Farmacias en Santo Domingo: 1603 establecimientos

Construyendo el SOM podemos considerar en aplicar un plan de marketing, desarrollando publicidad en las redes y que tendremos una aplicación en el mercado que contará con servicio a domicilio con alcance en farmacias que no ofrecen el servicio delivery o aquellas que no pueden salir de su zona de ratio, donde tendemos a la oportunidad de captar el 1% de nuestro SAM.

SOM: 1, 408,619 X 1% SAM

SOM: **14,086.19 usuarios al año.**



4.2 Competidores actuales

En República Dominicana existen farmacias que cuentan con servicio a domicilio, y además poseen una aplicación. Las farmacias que poseen su propia aplicación tienen productos y/o medicamentos que pueden comprarse sin receta médica o medicamentos genéricos y además de compras con seguro médico. Sin embargo, existe una gran oportunidad en dichas aplicaciones.

La competencia de Farmapp GO está centrada en las plataformas online de farmacias y aquellas farmacias que ofrecen servicio a domicilio. Actualmente en Santo Domingo, República Dominicana, la competencia está compuesta por las siguientes empresas:

1. Farmacia Carol <https://www.farmaciacarol.com/>
2. Farma Value <https://farmavalue.biz/republicadominicana/>
3. Farmacia GBC <https://farmaciamedicargbc.com/>

1. La Farmacia Carol con “Carol App”



Se ha posicionado a lo largo de los años como una entidad confiable y responsable. Esta permite al usuario comprar medicamentos que se encuentren disponibles en sus sucursales.

Oferta de valor Carol App: Su objetivo es Contribuir al bienestar de las personas en la República Dominicana dispensando productos de salud confiables, a través de un servicio que supere sus expectativas.

Cartera de productos o servicios: Medicamentos, productos de cuidado personal, cuidado del bebe, minimarket, accesorios deportivos, material desechable.

Principales acciones:

- La competencia cuenta con una página Web y una aplicación.
- Comercializan a través de sus redes sociales.
- Abarcan a no solo proveedores de medicamentos, sino también proveedores de consumo masivo y/o deportivos.
- A nivel transaccional, aceptan tarjetas de débito o crédito y efectivo
- Posee servicio a domicilio gratis solo a lugares cercanos a la farmacia
- Lector de Precios para facilitar el momento de compra.
- Listado de sucursales de Farmacia Carol divididas por zonas con su correo electrónico, dirección, número telefónico, horario y mapa.
- Listado de cada producto disponible en Farmacia Carol con su código y descripción.
- Alarma informativa con frecuencia de horas y de días.
- Información sobre planes de Ayudamed.
- Búsqueda de clínicas y doctores con su ubicación y contacto dividido por especialidad y ciudad.
- Acceso directo a nuestro número de Servicio a Domicilio.





Representación para Farmapp Go:

Se perfila como nuestro principal competidor ya que recientemente incorporó el servicio de con su seguro médico a su aplicación digital. Esta competencia es de carácter de riesgo y desventaja para Farmapp Go ya que en la actualidad es una de las cadenas de farmacias más grande del país. Además, es la que mejor posicionamiento tiene a nivel de clientes y a nivel país.

Evaluación Web y APP:

En la página web se puede comprar medicamentos, además de las diferentes categorías de productos de cuidado personal, hogar, accesorios, comestibles, además de que permite compras con el seguro médico, pagos vía la página con tarjeta y cuenta con servicio a domicilio.

Se evaluó la aplicación, en la cual se puede comprar solo medicamentos a través de la app, permite realizar compras con seguros médicos, pagos efectivos, tarjetas y Pickup.

Dentro de los hallazgos se encontró que esta aplicación tiene una puntuación de un 2.7 % de 5. Donde los usuarios indican sus quejas en:

- *“Toma más de 24 horas solo para atender tu orden no tiene una cadena de producción en la misma”*
- *“Pedí y pagué por la app, al instante me llaman para pedirme la dirección porque la app no les deja ver la dirección que puse.”*
- *No sirve, cuando pones una orden con seguro dice que la cubre y te da el total, y luego cuando ordenas, resulta que no te cubre nada, arreglen bien esa aplicación*
- *Muy mal servicio... He utilizado la aplicación en dos ocasiones y ambas han sido un muy mal servicio... Con el seguro, el envío de los medicamentos, la factura, el cobro de la tarjeta... Todo un desastre.*



Farma Value:



Farma Value pertenece al grupo 3C (Centroamerican Consulting and Capital), un conglomerado de empresas cuyos activos más importantes se encuentran en el comercio de productos farmacéuticos y que representan la cadena de farmacias más grande de la región. Cuenta con 16 sucursales en todo el país. Actualmente Farma value lanzó su aplicación donde te permite comprar medicamentos, a través de dicha app.

Oferta de valor Farma Value App

Su objetivo es ofrecer a toda la población el acceso a medicamentos de alta calidad al precio más accesible del mercado, contando con la más completa gama de productos farmacéuticos.

Cartera de productos o servicios:

Medicamentos, productos de cuidado personal, cuidado del bebe, minimarket.



Principales acciones:

- Comercializan a través de sus redes sociales.
- Cuenta con una app para compra de medicamentos, pero no permiten seguro médico en dicha aplicación.
- Posee servicio a domicilio gratis solo a lugares cercanos a la farmacia.
- Abarcan a no solo proveedores de medicamentos, sino también proveedores de consumo masivo y/o deportivos.
- A nivel transaccional, aceptan tarjetas de débito o crédito y efectivo

Representación para FarmApp Go:

Esta competencia es de desventaja para Farmapp Go ya que posee una aplicación móvil, aunque no posee las compras con seguro médico. Además de que te permite escoger entre servicio a domicilio o pickup. Pero la aplicación no te permite comprar con seguro médico. Resaltando esta ventaja para nuestro modelo de negocio.

Evaluación aplicación:

Se evaluó la aplicación, en la cual no se puede comprar medicamentos con seguro médico, además de que solo ofrece servicio a domicilio a lugares próximos a sus sucursales.

Dentro de sus reviews nos encontramos con:

- *“La desinstale después de probar unas cuantas veces. Falta unificar base de datos porque vuelve a pedir la dirección en cada pedido y luego llaman por teléfono para pedirla nuevamente. Pedí por la App un medicamento y luego me llamaron para decir que no había existencia en la sucursal más cercana”*
- *“No da código de confirmación del pedido. Por favor pongan un historial de compras en la app y acceso a mi orden en proceso”*
- *“Si le urgen los medicamentos, mejor pídalos a otra farmacia. A veces te traen todo muy rápido, pero a veces tardan hasta 4-6 horas en llegar. Hoy, por ejemplo, hice un pedido a las 10:30 am y nunca llegó. La orden desapareció del App y como no tuve número de orden, no resolvieron nada. Esta farmacia funciona solo si va directamente a sus tiendas”.*



Farmacia GBC:



Esta cadena nace en el año 1996 de una idea familiar que cerró al poco tiempo, pero no es hasta el año 2009 cuando abre nuevamente sucursales y logra posicionarse en el mercado.

Oferta de valor Farmacia GBC

Su visión es ser la cadena de farmacias líder en proveer salud y bienestar a los consumidores dominicanos a través de la calidad de nuestros productos y servicios.

Cartera de productos o servicios:

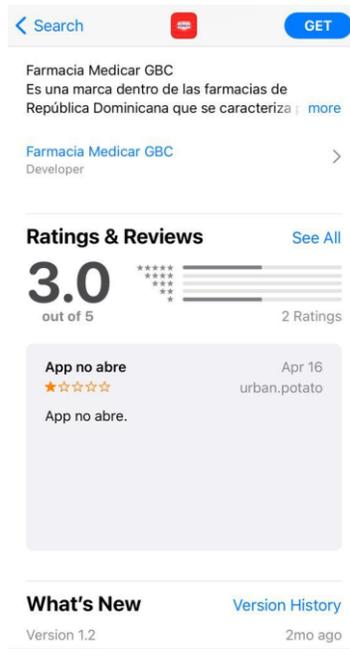
Medicamentos, productos de cuidado personal, cuidado del bebe, minimarket.

Principales acciones:

- Comercializan a través de sus redes sociales.
- Cuenta con una app para consulta de sucursales, medicamentos y lector de precios.
- Posee servicio a domicilio gratis solo a lugares cercanos a la farmacia.

Representación para Famapp Go:

Esta competencia no representa ningún riesgo para farmapp Go, ya que su aplicación “Medicar GBC App”, está aún en fase de desarrollo , y no permite comprar por su aplicación, sino que solo se puede consultar las sucursales, producto y seguros médicos, además los clientes solo tienen acceso a su farmacia, mientras que nuestro proyecto le facilita al usuario el acceso a todas las farmacias afiliadas de la ciudad donde se encuentre, dando lugar a que pueda comparar la disponibilidad y los precios de los productos que desee.





4.3 Competidores Potenciales

Se han identificado los siguientes competidores potenciales para Farmapp Go.

Farmacia Los Hidalgos.



Es una cadena de farmacias, la cual fue fundada en junio de 1975; cuenta con 37 sucursales en todo el país. Actualmente cuenta con una página web, donde se pueden comprar productos genéricos con servicio a domicilio, de acuerdo con la sucursal más cercana. Ofrece servicios de ventas de medicamentos, productos de cuidado personal, cuidado del bebe, minimarket.
Website: <https://farmaciasloshidalgos.com.do/>

Farma Xtra



Farma-Xtra es una cadena de farmacias de dueños individuales, gerenciadas por sus propietarios o familiares, bajo una misma identidad corporativa. Cuentan con un centro de distribución llamado ALMEDI 24, cuyo principal objetivo es dar respuesta rápida y eficiente en la entrega de pedidos a cada sucursal. Disponen de 32 sucursales en todo el país. Ofrece servicios de ventas de medicamentos, productos de cuidado personal, cuidado del bebe, minimarket.
Website: <https://farma-xtra.com/>

Farmacia Yamila:



Farmacia Yamila es una cadena de farmacias, la cual cuenta con 10 sucursales en Santo domingo. Ofrece servicios de ventas de medicamentos, productos de cuidado personal, cuidado del bebe, minimarket.

Website: <https://farmaciayamila.com.do>

4.4 Sustitutos

En el mercado dominicano podemos encontrar aplicaciones parecidas a la nuestra, pero de otras industrias, las cuales manejan un modelo de negocio y desarrollo de la aplicación parecido, como lo son:



hugo



Uber Eats: pedido de comida a domicilio de diferentes restaurantes.

Pedidos Ya: pedido de comida a domicilio de diferentes restaurantes.

Hugo App: permite ordenar a domicilio comida de restaurantes diversos, transporte, medicinas, supermercados y otras variedades.

A pesar de que estas aplicaciones poseen un modelo de negocio parecido, ofrecen productos totalmente diferentes, en especial en la industria alimentaria, por lo que no podemos considerarlos como competencia. Las únicas dos aplicaciones más parecidas en las que el usuario puede pedir que esa aplicación le traiga algún medicamento de una farmacia a su casa son Hugo App y Pedidos Ya. Sin embargo, al no especializarse en productos farmacéuticos, no poseen una afiliación directa con las farmacias, y por ende el usuario no puede encontrar todas las farmacias en un solo lugar.

4.5 Clientes/Compradores

Actualmente contamos con dos tipos de clientes/compradores; Por una parte, están las personas interesadas en adquirir medicamentos a través de nuestra plataforma digital, mientras que por otra parte se encuentran las farmacias interesadas en comercializar sus productos a través de dicha plataforma. Dentro de las personas interesadas en adquirir los medicamentos a través de Farmapp GO, se encuentran:

- Usuarios que hagan uso de aplicaciones móviles.
- Clientes o familiares de clientes que padezcan alguna enfermedad.
- Pacientes asegurados que deseen consultar si hay cobertura de su medicamento en alguna farmacia afiliada a la red.
- Clientes que deseen adquirir productos ajenos a los medicamentos y que se encuentren disponibles en los establecimientos.
- Pacientes en sentido general.

Según las entrevistas realizadas, estos clientes estarían dispuestos a utilizar nuestra plataforma digital con un alto grado de fidelización debido a que para ellos nuestra propuesta de valor se traduciría en:

- Flexibilidad en la compra de medicamentos en cualquier farmacia del país, permitiéndole realizar su encargo para recoger o recibirlo en casa, incluyendo aquellos lugares donde el delivery de dicha farmacia no tiene acceso.
- Agilidad en la realización de pago y aprobación del seguro médico gracias al escáner de la receta médica por medio de la aplicación
- Comodidad ante una aplicación amigable, fácil y ágil.
- Acorta los tiempos de espera, brindando rapidez al aportar sentido de urgencia al servicio.

Por otra parte, tenemos las farmacias, quienes figuran como nuestros principales clientes, donde con Farmapp Go podrán obtener los siguientes beneficios:

- Mayor nivel de servicio a sus clientes
- Posibilidad de aumentar su cartera de clientes
- Reducción de tiempos de entrega con el servicio a domicilio.

4.6 Proveedores

Se ha realizado un estudio de los proveedores que se utilizan actualmente el mercado dominicano, así como el servicio y el poder de negociación de nuestros posibles Proveedores, dentro de estos están:



Tipo de Proveedor	Proveedor	Logo e identidad	Servicios que ofrece	Características	Condiciones para utilizar sus servicios
Proveedor de equipos tecnológicos	Cecomsa		Equipos tecnológicos y mobiliarios (Laptops, mobiliarios y licencias de Software)	Es una de las empresas de equipos tecnológicos más sólidas en el mercado dominicano, además de que también es distribuidora de diferentes marcas.	Este Proveedor ofrece servicios para empresas, además de descuentos empresariales. No existe ninguna condición, se puede obtener sus servicios por medio de compra por su página web o visitando la tienda. Sus técnicos visitarán la empresa de acuerdo al servicio brindado. Una de sus fuertes es la garantía de los servicios brindados, además de que posee todas las piezas de los equipos que venden.
Proveedor de métodos de pagos	Azul		Facilita transacciones seguras al aceptar pagos con tarjetas de créditos y débitos 24/7.	Recibe pagos con tarjetas y dispositivos sin contacto (NFC) Acepta Visa, Mastercard, American Express®, Discover, Diners, tPago y otras billeteras móviles. Escoge la terminal adecuada según tu tipo de negocio.	Para la afiliación es requerido que la empresa este registrado en la DGII (Dirección general de impuestos internos), se debe tener registro Mercantil, autorización de Buró de crédito.
Proveedor de servicios tecnológicos y telecomunicaciones	Claro		Servicios de internet, teléfono, cable, equipos electrónicos, almacenamiento en la nube, correo electrónico, seguridad, entre	Es una de las 2 empresas de telecomunicaciones más grandes del país. Ofrece servicios a las empresas. Su red está distribuida en todo el país.	Para la afiliación es requerido que la empresa este registrado en la DGII (Dirección general de impuestos internos), se debe tener registro Mercantil, autorización de Buró de crédito.
Agencias publicitarias	Sarmiento Publicidad		Publicidad en vallas, mobiliario urbano, división digital y asesoramiento.	Líderes en la comercialización de espacios publicitarios y el asesoramiento estratégico para crear campañas efectivas.	Para la afiliación es requerido que la empresa este registrado en la DGII (Dirección general de impuestos internos), se debe tener registro Mercantil, autorización de Buró de crédito.
	Limitless		Servicios de publicidad, producción de contenido y desarrollo digital, servicios de Marketing	Su estructura y procesos están diseñados para ofrecer respuestas rápidas, estratégicas y bien desarrolladas, a la velocidad de la cultura actual. Crean engagement a través de contenido interesante y plataformas digitales.	Para la afiliación es requerido que la empresa este registrado en la DGII (Dirección general de impuestos internos), se debe tener registro Mercantil, autorización de Buró de crédito.
Proveedor de desarrollo de aplicaciones	PROJECTION.CS		Desarrollo de aplicaciones móviles, desarrollo web, multimedia, publicidad online, diseño gráfico	Es una agencia profesional, expertos en desarrollo web y publicidad. Ofrece servicios tanto en República Dominicana, como Europa y Estados	Para la afiliación es requerido que la empresa este registrado en la DGII (Dirección general de impuestos internos), se debe tener registro Mercantil, autorización de Buró de crédito.
Proveedor de bolsas de papel	Industrias Nigua		Papeles, fundas, escolares, vasos e higiénicos	Es una empresa manufacturera de papel más reconocidas a nivel nacional.	Para la afiliación es requerido que la empresa este registrado en la DGII (Dirección general de impuestos internos), se debe tener registro Mercantil, autorización de Buró de crédito.
Proveedor de Mochilas térmicas	Sidoca		Artículos promocionales, de oficinas, personales, verano, reciclables, entre otros	Es una suplidora de artículos promocionales y diversos productos.	Este Proveedor ofrece servicios para empresas, además de descuentos empresariales. No existe ninguna condición, se puede obtener sus servicios visitando la empresa.

Tabla No. 2: Listado de proveedores. Fuente: Elaboración propia.

Hay varias características que indican el grado de poder de un proveedor y uno es que son capaces de aumentar sus precios sin que esto tenga un efecto perjudicial sobre el volumen de ventas. Otra es la capacidad de crear acuerdos informales o incluso formales que controlan los precios y la oferta. Otras formas en que los proveedores pueden dominar es incluyendo costos imponentes o sanciones si decidimos cambiarnos de proveedor. Además, un proveedor puede decidir que su mejor estrategia para su crecimiento y mayor rentabilidad sea comprar o crear acuerdos con otras organizaciones al final de la cadena de suministro con el fin de aumentar el control de los canales de distribución.

5. PLAN ESTRATÉGICO - MODELO DE NEGOCIO

5.1 Análisis DAFO

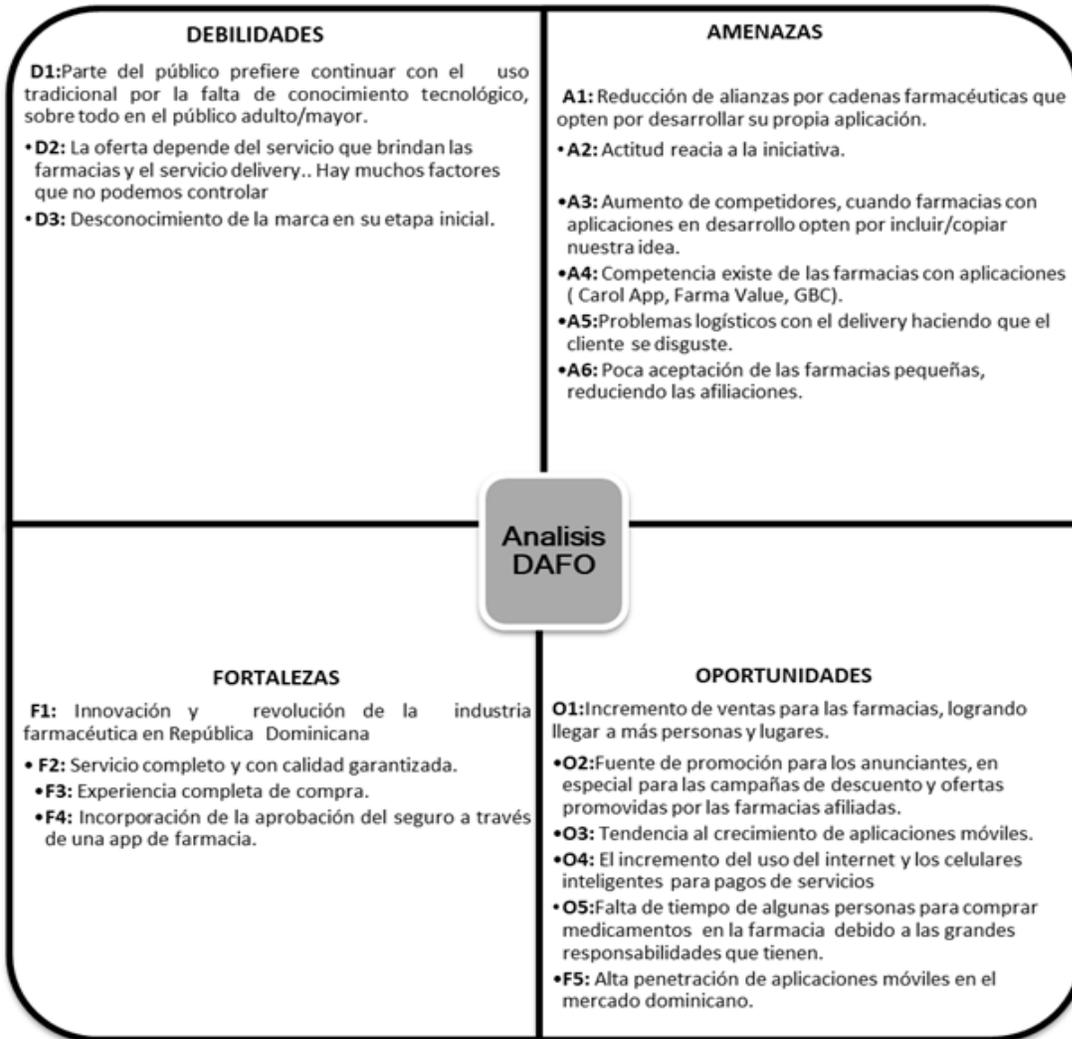


Tabla No. 3: Análisis FODA. Fuente: Elaboración propia.



5.2 Objetivos estratégicos

Dentro de los objetivos estratégicos de Farmapp Go se encuentran los siguientes:

- Implementar una campaña que muestre las funcionalidades de Farmapp GO en sus inicios, a fin de que se pueda conocer la aplicación.
- Lograr que al menos el 12% del sector de farmacias de Santo Domingo se afilien a Farmapp Go en el primer año, y que este número aumente en un 10% cada año.
- Posicionar nuestra marca para diferenciarnos del mercado implementando un buen plan de marketing.
- Lograr que mínimo el 1% de los 1, 408,619 usuarios que utilizan internet móvil puedan tener a Farmapp Go en sus celulares. Y que este número aumente en un 10% en el segundo año, manteniendo nuestro mismo nivel de calidad en el servicio brindado.
- Lograr que mínimo el 10% de los 71 sectores que existen en Santo domingo logremos abarcar en el primer año, Y que este número aumente en un 15% cada año.
- Desarrollar herramientas que nos ayuden a medir el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio brindado.
- Lograr una buena fidelización con nuestros clientes potenciales proporcionándoles un buen servicio y garantizando la compra y venta de medicamentos, además de ofrecer soporte en línea para cualquier inquietud.
- Atraer a nuevos clientes a través de publicidad en las redes sociales.



6. PLAN DE MARKETING

El plan de marketing de Farmapp Go está diseñado para satisfacer las necesidades de los usuarios en el área de la salud en cuanto a los medicamentos se refiere y ampliar la cartera de clientes de las farmacias afiliadas a su red contando con un modelo de negocio de plataforma que le permite a ambas partes cumplir sus objetivos.

En este sentido el plan de marketing se divide en dos partes, dado que la naturaleza de los actores dentro de la plataforma son distintas, uno estará dirigido a los usuarios y otro a las farmacias.

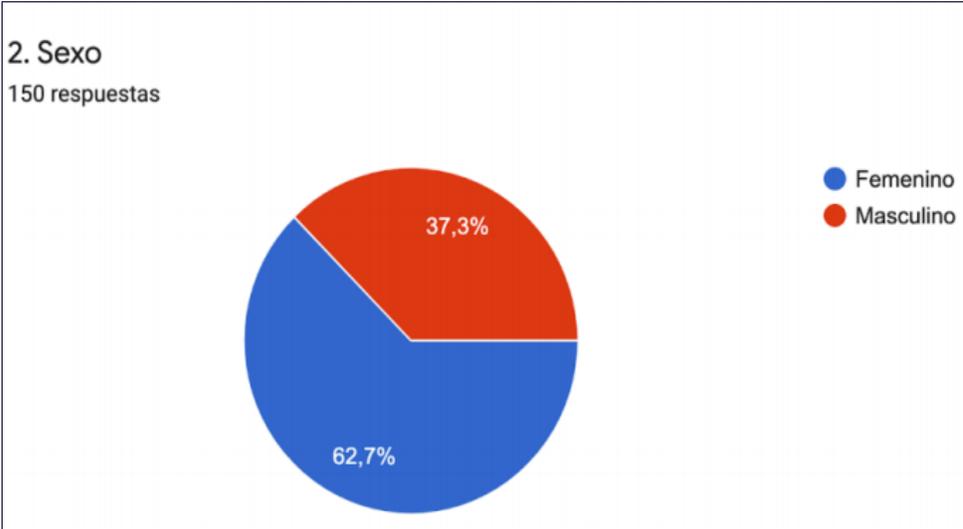
6.1 Público Objetivo

Para poder proporcionar la información que a continuación se desglosa se ha realizado una encuesta a los potenciales usuarios de la aplicación en la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana.

Características de los usuarios:

Basándonos en los resultados arrojados por la encuesta realizada a usuarios potenciales del app, representados por mujeres en un 62.7% y por hombres en un 37.3%, con un rango de edad que va desde los 18 años hasta más de 41, un 98.7% se encuentra en la disposición de comprar sus medicamentos en cualquier farmacia gracias a las facilidades de una aplicación que se los permita. Esto nos indica que la aplicación tendrá buena acogida.

Género de los encuestados:



Gráfica No. 5: Género de los encuestados. Elaboración propia

Disposición de usuarios sobre utilizar un App para la adquisición de sus medicamentos:



Gráfica No. 6: Disponibilidad de usar la app. Elaboración propia

Un elemento a destacar de nuestros usuarios es que actualmente dedican entre 45 minutos y 1 hora en promedio para la compra del medicamento de forma presencial. Con nuestra aplicación brindaremos un servicio entre 25 y 40 minutos con el servicio de delivery.



Características de las farmacias:

- Farmacias Familiares o cadenas de farmacias.
- Con domicilio en Santo Domingo, República Dominicana.
- Ventas de medicamentos y otros productos de consumo del hogar y personal.
- Con afiliación a seguros para compras de medicamentos.
- Interesados en vender sus medicamentos a través de una aplicación.
- Certificada bajo el Registro Nacional de Contribuyente (RNC).
- Certificada bajo el ministerio de Salud Pública, ONAPI y la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS).
- Licencia sanitaria o aviso de funcionamiento para el comercio de medicamentos.
- El personal de farmacia, dispone de un médico o director técnico, Licenciados en farmacias y técnicos en farmacología.
- Farmacias que cumplan los requisitos y con las condiciones de un buen establecimiento físico y ambientación requerida para los fármacos.
- Tener disponible un personal con capacidad profesional y experiencia farmacéutica.

6.2 Marketing Mix

A continuación, se muestra el marketing mix correspondiente a Farmapp Go iniciando con los servicios que ofrece para cada tipo de cliente.

6.2.1 Servicio

a. Servicio a los usuarios

- Realización de pedidos mediante la aplicación móvil.
- Empleo de seguro médico para la adquisición de medicamentos a través de la aplicación.
- Escaneo de receta médica.
- Geolocalización de la farmacia más cercana y/o su preferida.
- Tiempo de servicio prudente de 30 minutos en promedio.
- Pago en efectivo, tarjeta y/o paypal.
- Seguimiento del estado del pedido en tiempo real.
- Transporte con mochilas térmicas que permitirá conservar el medicamento en temperaturas adecuadas.
- Publicación de ofertas de diferentes farmacias a través de la aplicación.
- Transporte ecológico utilizando bicicletas.
- Bolsas ecológicas de papel selladas con logo Farmapp GO.
- Chat con la farmacia para consulta.
- Chat con el delivery para el estatus de tu pedido.

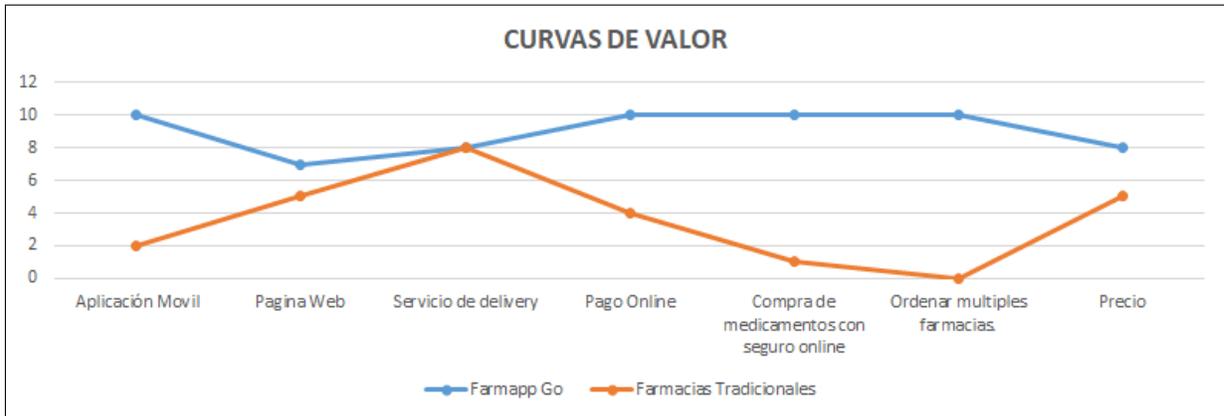
b. Servicio a las farmacias

- Comercialización.
- Publicidad y promoción.
- Diseño y presentación de ofertas exclusivas en la app.
- Gestión de cobros y pedidos.
- Entrega de medicamentos a domicilio.
- Suministro de bolsas de papel biodegradables identificadas con el Logo Farmapp Go.



c. Lienzo Estratégico

A continuación se presenta un análisis comparativo de Farmapp Go versus la competencia, destacándose el océano azul con el que cuenta nuestra aplicación móvil en cuanto a la compra de medicamentos con seguros online y ordenar con múltiples farmacias se refiere.



Gráfica No. 7: Lienzo Estratégico Farmapp Go. Elaboración propia

6.2.2 Política de Precios

Para el registro e inscripción de las farmacias en la aplicación es necesario que estas hagan el pago de un monto único por afiliación. La descarga o acceso de la aplicación para los usuarios será gratuita con el objetivo de incentivar el acceso de los usuarios a las facilidades que proporciona la herramienta.

Farmapp Go generará ingresos a través de los anuncios publicitarios que se transmitan a través de la app, y a través de los precios para los usuarios y farmacias detallados más abajo.

- a. **Precios a los usuarios:** 0.36 dólares por encima del precio del medicamento, esto incluye el precio de la bolsa de papel y para el servicio de delivery dependiendo la distancia se cobrará \$1.4 dólares distancia corta y \$1.7 distancia Larga tomando como referencia los servicios de delivery del mercado actual.
- b. **Precios a las farmacias:** cuota de afiliación correspondiente a USD 200 y un 10% sobre las ventas que realicen las farmacias a través de la aplicación, además de cobrar \$50 dólares mensuales por publicidad relacionada a las farmacias que deseen promocionarse en el app. Se tomó como referencia al mercado actual, ya que las aplicaciones como Uber, Hugo, pedidos ya, cobran un 20 hasta un 30% por ciento por ventas que se realizan a través de la plataforma.
- c. **Precios a los socios conductores:** Para el servicio de delivery, se le cobrará al socio conductor un 15% de comisión por cada viaje que realice a través de nuestra aplicación. Se tomó como referencia el mercado de delivery actual, por lo (Uber, pedidosYa, Hugo) cobra un 30% de comisión. Los socios conductores estarán cobrando el 85% del costo de delivery por cada pedido que este realice a través de la plataforma. Farmapp GO realizará los pagos del servicio de delivery al socio conductor semanalmente.



6.2.3 Distribución y Comercialización

Farmapp Go es una plataforma que sirve de intermediaria entre los consumidores finales y las farmacias afiliadas, utilizando canales tanto online como offline para dar a conocer los servicios que ofrece la aplicación al cliente.

A saber:

- **Canales online:** redes sociales (Facebook, Instagram), aplicación Farmapp Go y correo electrónico.
 - **Objetivo:** Capturar el mayor número de clientes posible a través de las redes sociales, gracias a publicidad orientada a un público que se encuentre en búsqueda de temas determinados.
- **Canales offline:** presencia y promoción en establecimientos farmacéuticos pertenecientes a Santo Domingo.
 - **Objetivo:** Captar la atención de aquellos clientes recurrentes que acuden a farmacias; además de alcanzar aquella parte de estos que no cuenta con acceso tecnológico o carece de red social alguna.

6.2.4 Plan de Comunicación

El objetivo de Farmapp Go es llegar tanto a su público meta como a los establecimientos farmacéuticos que se encuentren localizados en Santo Domingo con el objetivo de atraerlo y retenerlo gracias a su filosofía organizacional: misión, visión y valores. Esto dando lugar a que el plan de comunicación de la empresa se encuentre orientado hacia el consumidor final, comprendiendo las etapas de penetración, fidelización y posicionamiento que se presentan a continuación.

a. Plan de Comunicación Para los Usuarios

1. **Etapas de penetración:** etapa de corta duración, cuyo tiempo estimado se prevé sea de 3 meses, en la que se lanzará la propuesta del negocio, dando a conocer su valor agregado a través de diferentes medios de comunicación gracias al apoyo de acciones como:
 - La colocación de elementos promocionales en los establecimientos farmacéuticos de Santo Domingo, tales como: vallas, pegatinas, entre otros.
 - La creación de una campaña de expectativas en medios sociales y prensa escrita con miras a despertar la curiosidad de clientes potenciales.
 - Publicidad pagada en Instagram y Facebook de acuerdo a los intereses de las personas de nuestro video promocional.
 - Publicidad pagada a Influencers en Instagram, (perfiles de médicos y personas de la farándula realizando un video de cómo se realiza el pedido por la plataforma.
 - Generar tráfico en el sitio web optimizando el SEO y colocación del SEM.
 - Lanzamiento de campaña virtual a través de Instagram

Tiempo estimado: 3 meses
2. **Etapas de fidelización:** etapa que ha de caracterizarse por su continuidad, en la que se pretenden crear y mantener relaciones redituables para con nuestros clientes a través de las siguientes acciones:
 - Ofertas exclusivas por tiempo de uso de la plataforma.

Tiempo estimado: 9 meses.



3. **Etapa de Posicionamiento:** etapa de innovación continua en la que se pretenden incrementar las estrategias de comunicación que garanticen las operaciones del negocio a lo largo del tiempo.

Entre estas estrategias están:

- Innovar en el desarrollo del sitio web y la aplicación.
- Personalizar el trato con el cliente a través de la tecnología.

Tiempo estimado: 4 años

b. Plan de comunicación para las farmacias

1. **Etapa de penetración:** El objetivo de esta etapa es la de afiliar las farmacias a nuestra aplicación, de manera que puedan ampliar su cartera de clientes.

Estrategias a utilizar:

- Visitas al gremio de farmacias presentando el modelo negocio.
- Oferta especial a las primeras 10 farmacias asociadas.
- Distancias más largas de cobertura.

Tiempo estimado: 3 meses.

2. **Etapa de fidelización:** En esta etapa el objetivo es establecer una relación de confianza mutua entre la farmacia y la aplicación a través de estrategias como:

- Reuniones de seguimiento para ir presentando las metas logradas y los pasos a seguir en lo adelante.
- Comunicación de los nuevos servicios que puedan surgir.
- Generar acuerdos que sean de beneficio mutuo, teniendo como centro al usuario.

Tiempo estimado: 9 meses.

3. **Etapa de posicionamiento:** En esta etapa tenemos como objetivo principal garantizar el buen funcionamiento de la app a través de la innovación, usaremos estrategias como:

- Reuniones periódicas para poder mantener la reciprocidad de la comunicación con las farmacias.
- Constante innovación de nuestra plataforma y mejora constante de la logística en la entrega de pedidos.
- Ampliación constante de los usuarios de manera que las farmacias puedan ampliar también su cartera de clientes.

Tiempo estimado: 4 años.

c. Plan de comunicación para los socios conductores

1. **Etapa de penetración:** En esta etapa se quiere lograr asociar al mayor número posible de conductores, especialmente de motocicletas y bicicletas. Dentro de las estrategias a desarrollar están:

- Bonos de compra en Amazon por valor de US\$25 a los primeros 50 socios conductores.
- Mantenimiento por un año para socios conductores de bicicletas para los primeros 25 conductores.
- Publicidad en redes sociales.

Tiempo de duración: 3 meses

2. **Etapa de fidelización:** Dentro de esta etapa se quiere fidelizar a los conductores y que ellos sean embajadores de la marca. Dentro de las estrategias están:

- Incentivos por ofrecer servicio en tiempos de lluvias.
- Artículos promocionales.
- Bonos de recompensa por tiempo en la aplicación.
- 90% de comisión por un mes al cumplir los KPIs.

Tiempo de duración: 9 meses.



3. **Etapa de posicionamiento:** En esta etapa buscamos posicionar el negocio en la mente de los socios conductores. Entre las estrategias están:
- Incentivos trimestrales al cumplir las métricas establecidas.
 - Incentivos por recomendar a otros socios conductores.
- Tiempo de duración: 4 años.*

6.2.5 Logotipo de la Empresa



Gráfico No. 8: Logotipo Farmapp Go. Elaboración propia

El logo de Farmapp Go ha sido elaborado teniendo en consideración lo que busca el negocio en cuanto a ofrecer al usuario una amplia variedad de productos de la salud a su alcance y desde la comodidad de su hogar. Explicamos, a continuación, el significado de cada símbolo y color:

- El color verde representa lo natural y la tranquilidad. Queremos transmitirle al cliente que con Farmapp Go no tiene que salir de casa para obtener sus medicamentos ni esperar largas e incómodas colas para adquirirlos. Sus deseos son órdenes para Farmapp Go con un solo click desde el sofá de su casa.
- El bolso de compra representa los medicamentos que el usuario solicita y que en caso de que así lo decida serán entregados en su domicilio o donde desee.
- El techo representa el hogar del usuario. Con este símbolo, queremos hacer entender al cliente que puede solicitar desde su domicilio el producto y que si lo desea, lo puede recibir en el mismo.

Por último, el eslogan “Tu farmacia en casa” resume el mensaje que como empresa queremos transmitir a los usuarios.

6.3 Cronograma de Acciones Marketing

		Etapa Penetración			Etapa Fidelización												Etapa Posicionamiento											
		Año 1												Año 2-4														
Meses/Actividades		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Marketing para usuarios	Promoción	█												█														
	Campaña de expectativa	█																										
	Artículos promocionales			█																								
	Publicidad pagada	█	█	█																								
	Generación de tráfico	█	█	█																								
	Lanzamiento de campaña	█	█	█																								
	Ofertas exclusivas				█	█	█	█	█	█	█	█	█															
	Innovación														█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█			
	Personalización														█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█			
Marketing para farmacias	Visitas al gremio de farmacias	█	█	█																								
	Oferta especial	█																										
	Mayor cobertura de distancia			█																								
	Reuniones de seguimiento				█			█			█		█															
	Comunicación de nuevos servicios				█	█	█	█	█	█	█	█	█															
	Constante innovación														█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█			
	Ampliación constantes de los usuarios														█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█			
	Marketing para socios conductor	Bonos de compra por valor de US\$25	█																									
Mantenimiento a bicicletas		█																										
Campaña publicitaria		█	█	█																								
Incentivos en tiempo de lluvia.					█	█	█	█	█	█	█	█	█															
Artículos promocionales					█	█	█				█	█	█															
Bonos de recompensa							█	█	█	█	█	█	█															
90% comisión al cumplir KPIs					█	█	█	█	█	█	█	█	█															
Incentivos por métricas															█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█			
Incentivos por recomendación															█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█			

Tabla No. 4: Cronograma Acciones de Marketing Farmapp Go. Fuente: Elaboración propia



6.4 Presupuestos

El presupuesto es un instrumento o herramienta de planificación y control que permite a las empresas desarrollar sus actividades y proyectos a través del establecimiento de objetivos y su respectiva coordinación; además de ser considerado una expresión financiera de la planificación que obliga a la administración a emplear de manera eficiente sus recursos materiales, humanos y financieros.

En lo que respecta a los ingresos de FarmApp Go se han establecido varias entradas, siendo estas:

- Usuarios:
 - USD 1.4 al usuario por servicio de delivery a distancia corta.
 - USD 1.7 al usuario por servicio de delivery a larga distancia.
 - USD 0.36 a cada medicamento vendido a través del app al usuario.
- Farmacias:
 - USD 200 como ingreso por pago único por afiliación de las farmacias.
 - 10% sobre las ventas que realicen las farmacias a través del app.
 - USD 50 mensuales por concepto de anuncios publicitarios a las farmacias que así lo deseen en la plataforma.
- Delivery o socio conductor:
 - 15% de comisión por cada viaje que realice el delivery o socio conductor a través del app.

A continuación se presenta el presupuesto de ventas correspondiente al app, destacándose que el mismo consiste en la representación cuantitativa de las ventas estimadas del negocio con miras a una oportuna toma de decisiones basada en la exactitud de los pronósticos y análisis que se preparen.

6.4.1 Presupuesto de Ventas

Detalle	Año 1 2021	Año 2 2022	Año 3 2023	Año 4 2024	Año 5 2025
Ingresos por servicios de Delivery al usuario (Distancia corta y larga)	21,833	24,017	26,418	29,060	31,967
USD 0.36 sobre cada medicamento vendido a través del app	6,500	7,150	7,865	8,651	9,516
USD 200 Ingreso por pago único por afiliación a las farmacias	38,400	42,400	46,600	51,200	56,400
10% sobre ventas que realicen las farmacias a través del app	2,181	2,399	2,639	2,902	3,193
USD 50 por anuncios publicitarios	57,600	76,320	97,860	122,880	152,280
Ingresos por servicios de delivery- socio conductor	54,000	59,400	65,340	71,874	79,061
Ventas totales estimadas USD	180,514	211,686	246,722	286,567	332,417

Tabla No.5: Presupuesto de Ventas Farmapp Go. Fuente: Elaboración propia.

6.4.2 Presupuesto de Gastos de Marketing

En la siguiente tabla se muestra nuestro presupuesto de Marketing.

Actividades	2021 0%	2022 10%	2023 15%	2024 20%	2025 25%
% Incremento en gastos de Marketing anual					
Diseño y arte de logo Farmapp Go	\$ 250.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Agencia publicitaria	\$ 3,000.00	\$ 3,300.00	\$ 3,450.00	\$ 3,600.00	\$ 3,750.00
Impresos y vallas	\$ 4,271.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Mobiliario urbano Pantalla digital Led 1 semana	\$ 2,520.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Impresión de 1 página en periódico Diario Libre	\$ 2,000.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Artículos promocionales (lapices, gorras, t-shirts)	\$ 300.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Publicidad en Instagram y Facebook	\$ 2,000.00	\$ 2,200.00	\$ 2,300.00	\$ 2,400.00	\$ 2,500.00
Publicidad pagada a Influencers	\$ 5,000.00	\$ 5,500.00	\$ 5,750.00	\$ 6,000.00	\$ 6,250.00
Informes de posicionamiento en buscadores	\$ 1,600.00	\$ 1,760.00	\$ 1,840.00	\$ 1,920.00	\$ 2,000.00
Visitas al Gremio de las farmacias	\$ 250.00	\$ 275.00	\$ 287.50	\$ 300.00	\$ 312.50
Ofertas a las primeras 10 farmacias inscritas	\$ 350.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Bonos de compra de Amazon para primeros 50 socio conductores	\$ 1,250.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Bonos por desempeño a socio conductor	\$ 1,500.00	\$ 1,650.00	\$ 1,725.00	\$ 1,800.00	\$ 1,875.00
Total presupuestado por año	\$ 24,291.00	\$ 14,685.00	\$ 15,352.50	\$ 16,020.00	\$ 16,687.50

Tabla No. 6: Presupuesto de Gastos de Marketing. Fuente: Elaboración propia.

6.5 Cuadro de Mando.

Cuadro de Mando Farmapp Go								
Perspectiva	Objetivos	Estrategia	Indicadores y metas			Acciones		
			Consec	Descripción indicadores	Metas	Consec	Descripción	Plazo
Clientes	Penetración en el mercado de Farmapp Go.	Generación de Publicidad en Vallas, Periódicos y farmacias con Logo de Farmapp y los servicios.	I	% de personas que visitan la farmacia, y % de personas que impactadas por visualización de vallas en las avenidas y periódicos.	20 artículos publicados cada mes	a	Se escogera el periódico Listin diario para la publicación durante 1 semana; para la publicación de las vallas se escogieran 2 avenidas, (Av Nunez de caceres y Av 27 de febrero) durante 1 semana, y a las farmacias asociadas se le instalara un sticker con nuestro logo. (3 meses)	3 Meses
		Motivación de publicidad en Redes sociales de video promocional de Farmapp Go. (Facebook e Instagram)	II	Cantidad de reproducciones y visualización.	200,000 de reproducción mensual	b	Se Realizara un video promocional de como utilizar la aplicación y se promocionara en los anuncios de Instagram y Facebook.	3 Meses
		Motivación por publicidad de influencers en Instagram, realizando un video de como se realiza un pedido a través de nuestra aplicación.	III	Cantidad de usuarios alcanzados por Instagram	100,000 seguidores	c	Se escogieran a Influencers medicos de Instagram tales como Dra. Gi Y Dr. Pablo Garcia. Ademas de influencers de la farandula como Albert Mena y Pamela Sued. Cada uno en sus historias realizara un video de como se realiza un pedido Farmapp Go e indicando los beneficios de la aplicación	3 Meses
		Creación de una campaña de expectativas en medios sociales con miras a despertar la curiosidad de clientes potenciales.	IV	Cantidad de usuarios alcanzados por redes sociales	300,000 impresiones Generadas	D	Se promocionara por medio de anuncios de Instagram y Facebook nuestro Logo, indicando " Proximamente" a miras de despertar curiosidad.	3 Meses
Clientes	Fidelización con el cliente	Generación de ofertas exclusivas por tiempo de uso en la plataforma	I	Cantidad de usuarios con compra en la base de datos	1000 usuarios de compra mensual	a	Usuarios que realicen compra de manera consecutiva a través de la plataforma.	4 años
		Programa de lealtad, a través de cupones de recompensa	II	Cantidad de usuarios que repiten un proceso de compra	1000 usuarios de compra mensual	b	Usuarios que realicen compra de manera consecutiva a través de la plataforma.	4 años
Clientes	Captación de clientes	Generación de tráfico al sitio web a través de la implementación de visitas al sitio Web a través de optimización SEO y colocación SEM.	I	Identificación y utilización de palabras claves que se asocien a nuestro perfil de usuario a fin de atraer usuarios nuevos cada semana	1,200 clics generados mensualmente	a	Se utilizaran de palabras claves que se asocien a nuestro perfil de usuario a fin de atraer usuarios nuevos cada semana en el dominio .com.do	4 meses
		Lanzamiento campaña virtual a través de Instagram	II	Cantidad de reproducciones y visualización.	50,000 asistentes	b	Se realizara un Lanzamiento virtual de Farmapp Go a través de la cuenta de la influencers Pamela Sued, donde se dara a conocer la plataforma y los beneficios que tiene para el usuario.	1 día
Delivery /Socios conductores	Productividad (Mejorar la eficiencia en los servicios de delivery)	Motivación por Bonos de recompensa por tiempo en la aplicación	I	Cantidad de Delivery registrados en la base de datos	100%	a	Cumplimiento de no mas de un 15% del tiempo.	1 año
		Motivación por comisión trimestral a socios conductores	III	Precisión de entregas	98%	b	Entrega correcta en volumen	4 años
				Cumplimiento de entregas	95%	c	Entrega correcta en tiempo (Tiempo estimado entre tiempo real)	4 años
Farmacias	Captación de clientes	Lograr que al menos el 12% del sector de farmacias de Santo Domingo se afilien a Farmapp Go en el primer año, y que este número aumente en un 10% cada año.	I	Cantidad de Farmacias registradas en la base de datos	100%	a	Se visitara al gremio de farmacia para dar a conocer la aplicación, y así indicar los beneficios que estarán obteniendo al afiliarse con Farmapp Go	4 años
		Reuniones periódicas para poder mantener la reciprocidad de la comunicación con las farmacias.	II					

Tabla No. 7: Cuadro de Mando. Fuente: Elaboración propia

7 PLAN DE OPERACIONES

FarmApp Go ha sido diseñada para hacer más fácil y ágil la obtención de medicamentos, innovando a través de la comodidad de utilizar una aplicación móvil que disminuya el tiempo de respuesta y entrega. Este plan de operaciones recoge los procesos y recursos necesarios para el buen funcionamiento de la misma, alineándose al logro de nuestros objetivos y a optimizar la calidad y el buen servicio que nos caracteriza.

Nuestras operaciones se encargan de optimizar los distintos procesos involucrados para que el cliente se sienta satisfecho en el menor tiempo posible, evitando desplazamientos que podrían resultar innecesarios, costes de tiempo y fácil uso y manejo de la tecnología.

7.1 Mapas de Procesos

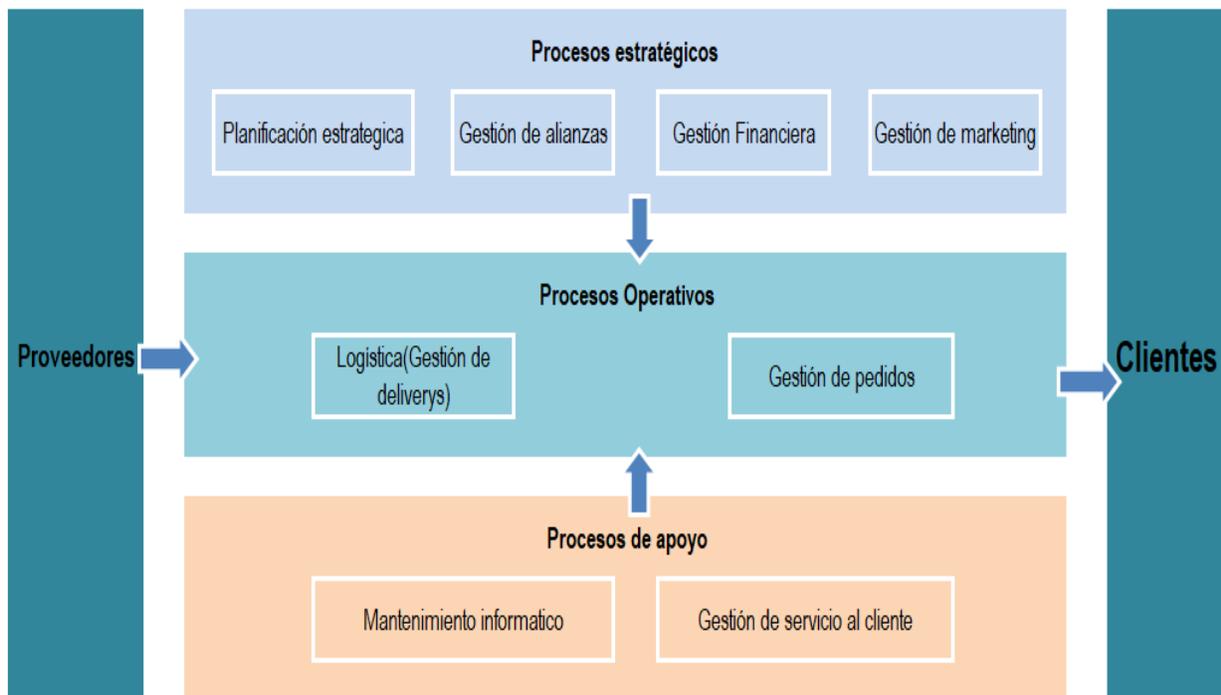


Gráfico No. 9: Mapa de procesos. Fuente: Elaboración propia.

7.1.1 Descripción de procesos

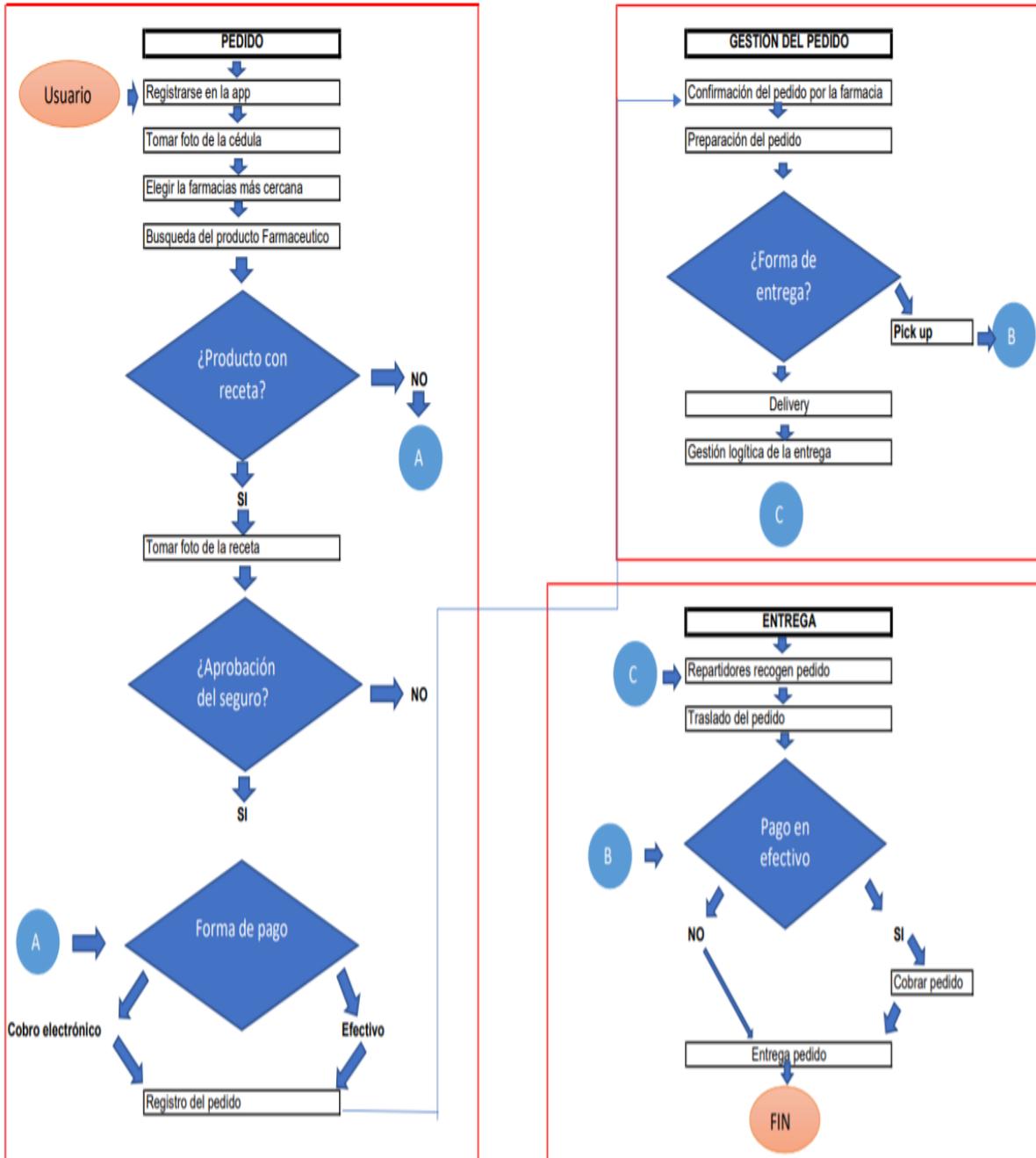
Hemos conformado tres tipos de procesos para dar paso al fortalecimiento del logro de nuestros objetivos y nuestra razón de ser. Estos son *procesos estratégicos*, *procesos operativos* y *procesos de apoyo*. Cada uno de ellos crea una perfecta armonía en el desarrollo y crecimiento de FarmApp Go.

<i>Proceso</i>	<i>Descripción</i>
Planificación estratégica	Es el proceso que desarrolla todos los planes para el desarrollo del funcionamiento general y de los objetivos planteados por FarmApp Go.
Gestión de alianzas	Es el proceso que desarrolla alianzas precisas con las cadenas farmacéuticas, seguros médicos y proveedores generales alineados con los objetivos planteados por FarmApp Go.
Gestión financiera	Es el proceso que gestiona y administra todos los recursos financieros de la empresa.
Gestión de Marketing	Proceso que analiza el mercado a fin de generar estrategias para la aceptación y fidelización de clientes.
Logística (Gestión de delivery)	Es el proceso que gestiona y da seguimiento a los socios conductores procurando dar un servicio eficiente a los clientes, una vez realizada la orden, nuestro socio repartidor va en busca del pedido realizado y procede a su entrega.
Gestión de pedidos	Este proceso abarca desde el ingreso del cliente a la plataforma hasta que concluye con el pago para dar paso a la entrega. Incluye apoyo de soporte y un servicio al cliente optimizado para asegurar que el cliente pueda obtener su medicamento.
Mantenimiento informático	Gestiona la tecnología en general de nuestra puesta en función, especialmente a través de una aplicación amigable para todos. Se encarga también de brindar soporte técnico en cuanto a la funcionalidad de la misma y de la mano de gestión de pedidos y servicio al cliente apoya a que nuestros clientes obtengan una experiencia memorable sin complicaciones.
Gestión de Servicio al Cliente	Busca ofrecer un servicio memorable en todo tiempo, maneja las quejas y reclamaciones, maneja la retroalimentación al finalizar las órdenes, se encarga de brindar una experiencia totalmente satisfactoria en la entrega del pedido.

Tabla No. 8: Descripción de los procesos. Fuente: Elaboración propia.

7.1.2 Diagrama de flujo del proceso de la empresa

A continuación, se muestra de manera general el diagrama de flujo de los procesos de Farmapp Go desde el acceso del cliente a la aplicación hasta la entrega del producto.



Gráfica No. 10: Diagrama de flujo de procesos de Farmapp Go. Fuente: Elaboración propia.



7.1.3 Política de devoluciones

Para Farmapp Go es importante la satisfacción del cliente, por lo tanto hemos elaborado esta política de devoluciones en caso de que el cliente presente alguna queja y/o insatisfacción y desee devolver el medicamento.

1. Las devoluciones deberán realizarse dentro de los 30 días después de efectuada la compra. A los productos devueltos luego de 30 días se les cargará el ITBIS que la empresa ha pagado por ellos.
2. Deben presentar su factura de compra original.
3. El medicamento o producto debe encontrarse en óptimas condiciones y en su empaque original.
4. Los medicamentos que sean refrigerados no tienen devolución.
5. Toda devolución genera una nota de crédito.
6. El cliente debe solicitar la devolución y consumir dicha nota de crédito en la sucursal donde adquirió el producto, siempre y cuando cumpla con todos los requerimientos descritos en esta política.
7. El plazo de la nota de crédito es de 30 días a partir de la fecha de la compra.

7.2 Definición de los recursos físicos

7.2.1 Infraestructura tecnológica

Para el desarrollo de todas nuestras operaciones es necesaria una infraestructura tecnológica responda a las necesidades de nuestros clientes y el modelo de negocio que tenemos. Para esto describimos a continuación la tecnología a ser empleada.

a. Modelo de servicio en la Nube:

En la actualidad existen 3 formas para almacenar la información en la nube, las cuales contienen componentes de infraestructuras, plataformas y Software. Luego de analizar las ventajas y desventajas de cada una de estas optamos por adquirir el servicio de modelo de implementación infraestructura como servicio laas (Infraestructure as a service) que nos proporciona acceso a recursos informáticos, tales como: servidores, almacenamiento y redes. Hemos optado por desarrollar nuestra propia plataforma y aplicación dentro de la infraestructura de un proveedor de servicios. De esta manera Farmapp Go puede ofrecer tanto a sus usuarios como a las farmacias un servicio de calidad a través de nuestra plataforma así como también a nuestros socios conductores.

Farmapp Go contará con la aplicación móvil como principal medio de comunicación así como también con un portal web.

- **La aplicación móvil** estará disponible para los sistemas Android y IOS. A través de ella los usuarios podrán completar información general sobre su perfil y gestionar sus pedidos mientras que las farmacias podrán ver los pedidos que generen los usuarios y confirmarlos, los socios conductores podrán ver las solicitudes de las farmacias para entregas de los medicamentos.
- **La página web** permitirá a los clientes consultar cualquier duda y obtener información general sobre el servicio. Será compatible con los principales navegadores de internet como son: Google Chrome, Firefox, Internet Explorer, Safari, entre otros.



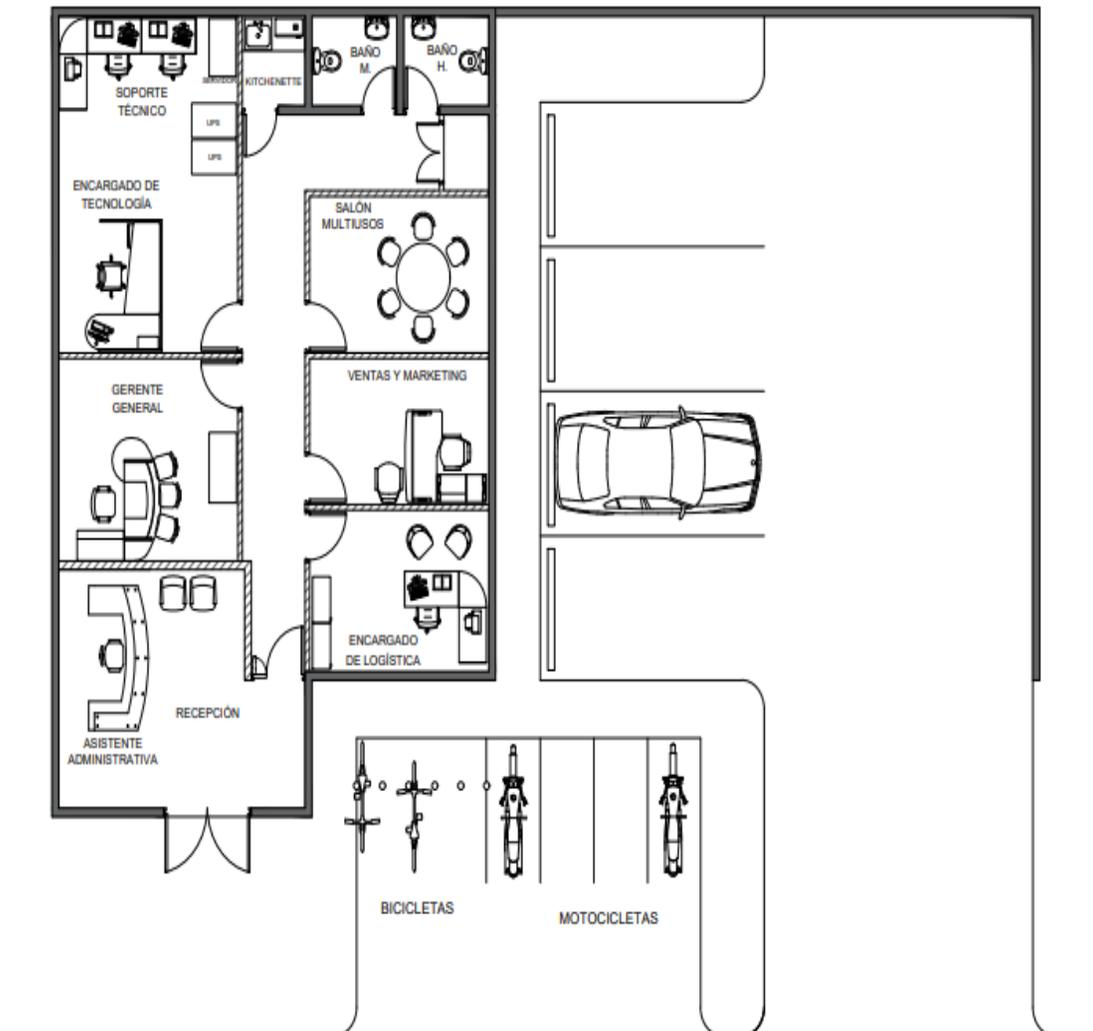
b. Características de la plataforma

Para responder eficazmente a nuestros usuarios dentro de la plataforma dispondremos de las siguientes características:

- **Dominio:** que estará incluido en el contrato del servicio de nube con la empresa Claro. De esta manera contaremos con nuestro propio dominio.
- **Escalabilidad:** dentro del contrato con la empresa Claro se incluye la posibilidad de ir aumentando la capacidad contratada de acuerdo al aumento de los usuarios, este contrato nos permite pagar por el espacio utilizado.
- **Gestión de perfil:** Los usuarios podrán actualizar sus datos, personalizar su perfil, seleccionar sus farmacias favoritas, añadir dirección de envío y gestionar su cuenta, es decir, obtener información sobre sus pedidos, comentarios realizados, entre otros. Las farmacias tendrán acceso a los pedidos realizados, quejas de los usuarios y otros datos, los socios conductores podrán ver las entregas realizadas, las puntuaciones recibidas, entre otros.
- **Geolocalización:** para una mejor experiencia la aplicación buscará automáticamente las 3 farmacias más cercanas a la localidad del usuario y además le mostrará las que haya seleccionado como favoritas.
- **Shopping cart:** estará disponible para ofrecer a los usuarios la posibilidad de adquirir otros productos que la farmacia tiene a la venta.
- **Filtro de búsqueda:** Los usuarios podrán filtrar información sobre las farmacias y otros productos disponibles.
- **Espacio publicitario:** la plataforma permitirá configurar las ofertas y anuncios según se requiera.
- **Gestión de pagos:** a través de la aplicación el usuario podrá seleccionar el tipo de pago a realizar, ya sea efectivo o tarjeta de crédito o débito. Para agilizar el proceso de Checkout el usuario podrá registrar previamente la tarjeta que desea usar como método de pago predeterminado, contando con la seguridad y confidencialidad de los datos.
- **Selección del tipo de entrega:** El usuario podrá seleccionar si desea el servicio de delivery o el servicio pick up en la farmacia seleccionada.
- **Tracking en tiempo real del estado del pedido:** los usuarios podrán visualizar en tiempo real las órdenes recibidas y su asignación al socio conductor correspondiente, se tendrá en cuenta aspectos como la cantidad de pedidos con la que este cuenta en el momento, la distancia entre farmacias y pedidos, las rutas, condiciones climáticas y el tráfico existente, nombre del conductor, placa, y chat con el repartidor.
- **Servicio al cliente:** la plataforma contará con un espacio de comunicación para cada uno de los actores de la plataforma para manejar las incidencias y/o quejas que se generen.
- **Seguridad:** Todos los datos proporcionados a nuestra plataforma contará con un seguro que se incluye en el contrato con la compañía Claro, de manera que se le garantice tanto al cliente como a la empresa la seguridad en el tráfico de datos a través de encriptación y tecnología SSL.

7.2.2 Infraestructura física

La infraestructura física responde a la necesidad operativa que tenemos como negocio. A continuación compartimos la distribución física de nuestra oficina.



Gráfica No. 11: Diseño Infraestructura Física de las instalaciones. Fuente: Elaboración propia.

7.2.3 Suministros y servicios externos

a. Recursos claves

1. Talento Humano

- Personal directivo y técnico.
- Community manager.
- Consultores legales y contables.



2. Recursos Materiales

- Bolsas de Papel: Se le ofrecerá a la farmacia para que puedan entregar el producto a los clientes.
- Mochilas térmicas: Se le entregará al socio conductor una vez que se asocie a nuestra plataforma para que pueda transportar los medicamentos.
- Computadoras: son la base para la funcionalidad del negocio.

3. Recursos intangibles:

- Software.
- Recursos de Diseño Gráfico: A través de estos se proyectarán comunicaciones visuales para transmitir mensajes específicos para llegar nuestro público objetivo.
- Publicidad. Herramienta que permitirá la promoción y divulgación de los servicios ofertados a través de internet.

b. Proveedores claves

Farmapp Go utilizará diversos proveedores para la eficiente operación de entrega de medicamentos a través de una aplicación. Estos son:

- Proveedores de servicios tecnológicos y telecomunicaciones.
- Proveedores de equipos tecnológicos y mobiliarios.
- Agencia publicitaria
- Proveedores de bolsas de papel
- Proveedores de mochilas térmicas.
- Proveedores de método de pago
- Proveedor de desarrollo de aplicaciones

c. Inversiones necesarias

- Costos de creación de la compañía
- Creación de software para la aplicación
- Alquiler de local
- Compra de materiales y equipos de oficina
- Contratación de personal
- Compra y personalización de equipos promocionales

d. Costos de operaciones

Para que se logren llevar a cabo las operaciones del negocio se ha de incurrir en una serie de costos relacionados a:

- Alquiler: local o establecimiento ubicado en una zona céntrica de Santo Domingo para la coordinación y el desarrollo de las actividades de Farmapp.
- Electricidad: para dar energía eléctrica a las diferentes áreas desde las que se trabaja en el establecimiento; además de permitir el funcionamiento de equipos informáticos y eléctricos tales como aires acondicionados y luces.
- Teléfono e internet: para cubrir las líneas telefónicas y estaciones del negocio; además del internet y servicios en la nube.
- Material de oficina: esto incluye papel, tinta, grapas, cintas adhesivas, desechables, entre otros.
- Limpieza: personal de limpieza externo para mantener impecable las instalaciones físicas del negocio.
- Seguridad física: personal vigilante subcontratado que vele por la seguridad del negocio a nivel de personal y activos.
- Iguala contable: servicios profesionales con contador externo al negocio para llevar a cabo las actividades de cierre contable e impuestos.
- Seguros: póliza de seguro contra robo, incendios y daños para los activos de la empresa.



A continuación se desglosan los montos correspondientes a cada uno de los conceptos anteriores mensualmente, expresados en dólares americanos:

Detalle	Monto
Alquiler	1,200
Electricidad	260
Teléfono e Internet	440
Material de Oficina	300
Limpieza	200
Seguridad Física	300
Iguala contable	300
Seguros	200
Total Costos Operacionales USD	3,200

Tabla No. 9: Costos de Operaciones Mensuales. Fuente: Elaboración propia.

e. Delivery

Una de los aspectos claves de Farmapp Go, es que pretende tener una red de socios conductores a nivel de santo Domingo como herramienta de diferenciación al del mercado actual de farmacias, teniendo así una eficiente red logística para la recogida y entrega de medicamentos.

Para ser socio conductor de Farmapp Go, se requiere lo siguiente:

Para el Conductor:

- Tener más de 18 años de edad.
- Debe tener un licencia de conducir al día (En caso de conductor de Motor)
- Deben mostrar una autenticación de antecedentes penales que tenga cerca de un cuarto de año de haberse otorgado adecuadamente
- Foto de cédula de identidad.
- Toma de fotografía donde se pueda reconocer fácilmente su rostro, es decir, no puede usar sombras.
- Tener efectivo para poder devolver a los usuarios en caso de pago en efectivo.

Para el vehículo:

- Debe fotografiar el interior y el exterior del vehículo que se refiere para mostrar que está en condiciones aceptables.
- Del mismo modo, también deberá tomar una fotografía de la placa de su vehículo
- Tenga en cuenta que ninguno de los vehículos que deben utilizarse en la administración de Farmapp Go puede estar mayor a los diez años.
- Del mismo modo, los vehículos de posibles socios de Farmapp Go deben tener en cualquier caso 3 asientos, al igual que la totalidad de sus cascos de seguridad.
- Hoja de mantenimiento al día del motor o bicicleta.



Beneficios para el socio conductor.

- ✓ Un conductor inscrito obtiene una comisión del 80% por cada viaje realizado.
- ✓ En el caso de que trabaje durante largos períodos de tiempo durante el día, obtendrá más efectivo.
- ✓ En el momento en que funciona como nuestro socio, debe ser evidente que los gastos de combustible, piezas y mantenimiento del vehículo son responsabilidad del conductor.
- ✓ La organización solo paga multas por transporte de viajeros lícitos. Así también, los peajes son pagados por los clientes.
- ✓ Registro gratis a la aplicación
- ✓ Sin horarios, trabajas en la hora en que te convenga.
- ✓ Se le obsequiara una capa para lluvia, en caso de realización de pedidos bajo lluvia.
- ✓ Incentivos trimestrales a los socios conductores por métricas establecidas por Farmapp Go.

Métricas para el socio conductor para la obtención de incentivos mensuales

Para medir los KPI de los socios conductores y manejar nuestra logística utilizaremos KPI 'S para mejorar el servicio al cliente y el rendimiento de nuestros socios.

Los KPI's que se utilizaran para medir el rendimiento de nuestros socios conductores son:

KPI sobre Precisión de entregas: Este KPI de logística de “Precisión de las entregas” mide la entrega correcta, que es lo que el cliente pidió versus lo que se le fue entregado donde el delivery. La visualización de dicha información se puede configurar en la aplicación, donde se tendrá una parte donde el cliente indique que hubo un error en la entrega de su pedido según el detalle de lo que pidió el cliente y con los comentarios que este realice de lo que realmente le entregaron Este KPI se le medirá en un 98% de cumplimiento. Se pagará trimestralmente pero si falla en un mes, y aun llega el trimestre no se considerará como válido. Para cumplir este KPI, debe cumplir todos los meses.

KPI sobre cumplimiento de entregas: Este KPI sobre el “cumplimiento de entregas” mide el número de despachos agrupados por cumplimiento de entrega, considerando el tiempo prometido. Este KPI presenta con 3 características agrupadas en: Entregas a tiempo, atrasadas y adelantados. De esta manera se tiene un total control y visibilidad sobre el cumplimiento de cada conductor en las entregas finales, además del tiempo que se toma cada uno en entregar una o más unidades. También, es posible ver la cantidad de despachos y horario en que finalizó una entrega, y el día de la semana en que esta se realizó. Este KPI se le medirá al socio conductor con un 95%. Se pagará trimestralmente pero si falla en un mes, y aun llega el trimestre no se considerará como válido. Para cumplir este KPI, debe cumplir todos los meses.

Los elementos diferenciadores de nuestro servicio de delivery son:

- **Mayor alcance**

Actualmente las farmacias tienen un área muy limitada de cobertura de delivery, ya que solo se realiza a 5 km a la redonda; esto se debe a la limitada cantidad de delivery que se destinan para el servicio a domicilio. En cambio, con Farmapp Go se tendrá los socios conductores, los cuales podrán acceder a lugares donde las farmacias no llegan y a más distancia.





- **Entregas Confiables**

Para nuestro modelo de negocio nuestros socios conductores utilizarán para entregar de los medicamentos motores y bicicletas. Nuestros socios utilizarán para las entregas bolsas de papel biodegradable.



- **Bulto para la entrega de medicamentos:**

Es importante mantener la preservación de los medicamentos, para así mantener la cadena de frío/calor dependiendo el tipo de medicamento que está siendo despachado desde la farmacia hasta el cliente final.

Contaremos con mochilas térmicas para el transporte, con subdivisiones internas, los cuales permiten transportar de manera segura incluso varias órdenes si así se requiere. Además de que le permite comodidad al delivery.



- **Tracking en tiempo real del estado del pedido.**

Actualmente el servicio a domicilio en la farmacia suelen ser vía teléfono o Whatsapp, donde el cliente facilita la dirección de entrega, teléfono y persona que lo va a recibir, pero no tienes un aproximado de cuándo llegará tu pedido ni tampoco la forma de por dónde viene el delivery.

En cambio, en nuestra plataforma tecnológica se podrá visualizar en tiempo real las órdenes recibidas y su asignación al socio conductor correspondiente, se tendrá en cuenta aspectos como la cantidad de pedidos con la que el socio conductor cuenta en el momento, la distancia entre farmacias y pedidos, las rutas, nombre del conductor, placa, y chat con el repartidor.



Nuestros socios conductores y las farmacias tendrán acceso en todo momento a internet y a nuestra plataforma.

f. Gestión legal

La principal gestión legal que debe de realizarse es la de la constitución y registro legal de la compañía. La legislación que está relacionada a las compañías está inmersa en el Código de Comercio, en la Ley General de las Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (Ley No. 479-08 modificada por la Ley 31-11).

En el caso de nuestra empresa, la cual es una Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.), se deberán seguir las siguientes gestiones legales:

1. Registrar el Nombre Comercial en la Oficina Nacional de Propiedad Industrial (ONAPI).
2. Luego de tener el certificado del nombre comercial aprobado, se deberán elaborar los Estatutos Sociales, el Acta de Asamblea Constitutiva y la Nómina de presencia, a través de un abogado; y proceder luego a registrar los documentos legales en la Cámara de Comercio y Producción que corresponda.
3. Una vez se haya aprobado el Certificado del Registro Mercantil, se procederá a solicitar el Registro Nacional Contribuyente (RNC) en la Dirección General de Impuestos Internos.

El nombre comercial de la compañía será: **Farmapp Go S.R.L.**



8 PLAN DE RECURSOS HUMANOS

El plan de Recursos Humanos es una herramienta que resulta esencial para conocer las necesidades de personal que tiene Farmapp Go con el objetivo de determinar la estructura y el organigrama del negocio. Además de seleccionar, contratar, formar y retener el personal necesario para el desarrollo de las funciones que se le asignen.

A continuación se desglosan elementos importantes en relación a dicho plan:

8.1 Socios

El tipo de sociedad que constituirá Farmapp Go, será una Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.), que tal y cual menciona la Ley 479-08 de la República Dominicana sobre las Sociedades comerciales, esta *“es la que se forma por dos o más personas mediante aportaciones de todos los socios, quienes no responden personalmente de las deudas sociales”*.

Para dar inicio a esta sociedad se exige a los 6 socios un capital inicial de 2,000 dólares cada uno y para completar la cuota inicial se acudirá a la financiación.

El cierre de año fiscal será los días 31 de diciembre de cada año y los estados financieros se entregarán 3 meses después, es decir, en marzo de cada año.

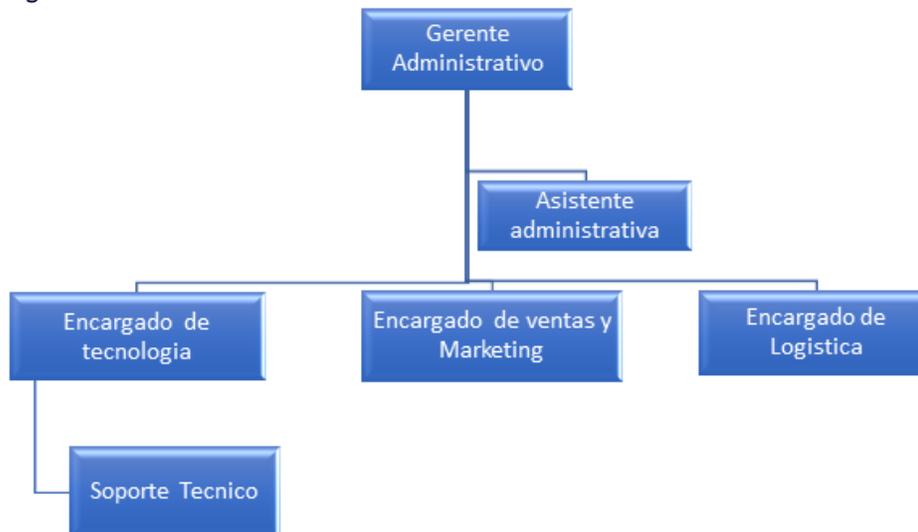
Los dividendos serán distribuidos de la siguiente manera:

El 10% después de impuesto entre los socios.

El 90% restante será destinado a reservas para reinversión.

8.2 Organigrama

A continuación se presenta el organigrama que se ha preparado para Farmapp Go en su etapa inicial, tomando en consideración las estructuras departamentales del negocio y las personas que estarían encargadas de liderarlas.



Gráfica No. 12: Organigrama de Farmapp Go. Fuente: Elaboración Propia.

8.3 Perfil y Descripción de Puestos

Puesto	Funciones	Formación	Experiencia	Competencias
Gerente administrativo	<ul style="list-style-type: none"> -Gerente de la empresa - Responsable del plan estrategico -Supervisión del personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion de las empresas Administración Conocimientos legislativos del sector 	Mas de 4 años en puestos con responsabilidades similares	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo -Habilidades de negociación -Capacidad de organizacion -Toma de desiciones -Buena Gestión del cambio.
Encargado de tecnología	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollo de Software -Mantenimiento informático . - Líder del departamento de soporte técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> -Ingeniería en Sistemas .Conocimientos de aplicaciones Móviles 	Mínimo 3 años de experiencia en el campo del desarrollo de nuevos sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> - Creatividad - Innovacion -Rápida adaptación a los cambios -Trabajo en equipo
Encargado de ventas y Marketing	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable del plan de marketing y ventas -Creador de las promociones de la app. - Encargado de dar valor a la marca -Captación de nuevos clientes . 	<ul style="list-style-type: none"> - Formación universitaria en Marketing -Conocimientos en diseño Gráfico 	Mínimo 2 años de experiencia como responsable de Marketing	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades de comunicación -Creatividad - Toma de decisiones -Capacidad de trabajo en equipo.
Encargado de logística	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del servicio de delivery - Gestión de las ventas, pedidos y entregas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ingeniero Industrial , administrador de empresas o áreas afines. 	Mínimo 3 años de experiencia en logística. - Experiencia en Distribución	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de resolución de conflictos - capacidad de planificación capacidad de análisis - capacidad de ejecución
Soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion del servicio al cliente a través de la app. - Soporte en las inquietudes y preguntas del usuario, farmacia y delivery a través de la app. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formación universitaria o estudiante de término de Informática 	Mínimo 1 año de experiencia en posiciones similares.	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades de comunicación -Capacidad de trabajo en equipo. - Servicio al cliente - Manejo de conflictos.
Asistente Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del servicio al cliente .- Asistente del Gerente administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> - Formación universitaria o estudiante de término de Administracion de empresas o áreas afines 	Mínimo 1 año de experiencia en posiciones similares.	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades de comunicación -Capacidad de trabajo en equipo. - Servicio al cliente - Manejo de conflictos.

Tabla No. 10: Perfil y descripción de puestos. Fuente: Elaboración propia.



8.4 Previsiones de plantilla

Farmapp Go tendrá en todo momento un personal adaptado a las dimensiones del negocio y necesidades del cliente. Consideramos que conforme el negocio sea más sólido, más reconocido y la fidelización de los clientes sea mayor, necesitaremos más personal. Cabe mencionar que la línea que crecerá de manera exponencial serán los repartidores mientras que el resto de personal (directores y analistas) verán incrementadas sus responsabilidades y como consecuencia, sus salarios, pero difícilmente en el corto- medio plazo se cubrirán nuevas vacantes para estos puestos.

No obstante, si a largo plazo el negocio se expande más allá de la ciudad de Santo Domingo, necesitaremos un nuevo director por cada nueva área geográfica. Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, valoramos a continuación, la previsión de nuestra plantilla en el corto- medio plazo:

Puestos	Año 1 2021	Año 2 2022	Año 3 2023	Año 4 2024	Año 5 2025
Gerente Administrativo	1	1	1	1	1
Encargado de Tecnología	1	1	1	1	1
Encargado de Ventas y Marketing	1	1	1	1	1
Encargado de Logística	1	1	1	1	1
Asistente Administrativa	1	1	1	1	1
Soporte Técnico	1	1	1	2	2
Total	6	6	6	7	7

Tabla No. 11: Previsiones de plantilla. Fuente: Elaboración propia.

8.5 Política retributiva

Farmapp Go poseerá una política retributiva acorde al mercado, y a la legislación vigente. En Farmapp Go somos conscientes de que la compensación salarial juega un importante papel en la motivación y rendimientos de los trabajadores. Es por ello, que vamos a adaptar los sueldos y salarios a las responsabilidades de cada trabajador y el mismo se verá aumentado en base al incremento del IPC del año anterior.

Igualmente, el personal recibirá 12 pagas anuales, más una extra en diciembre y otra en el mes de abril denominada "Paga de beneficios". Se ha contemplado un aumento de 1% a partir del tercer año, los trabajadores recibirán una paga que consistirá en multiplicar dicho % por su salario base. De la misma manera se entregará el monto correspondiente del 10% que será dividido entre socios y empleados.

Exponemos, a continuación, el salario bruto mensual por categoría profesional:

Posición	Sueldo mensual
Gerente Administrativo	1,000.00
Encargado de Tecnología	735.00
Encargado de Ventas y Marketing	810.00
Encargado de Logística	650.00
Asistente Administrativa	350.00
Soporte Técnico	420.00
Total mensual	3,965.00

Tabla No. 12: Salario bruto Mensual. Fuente: Elaboración propia.



9 PLAN FINANCIERO

En el presente trabajo de investigación se busca diseñar una app de Startup de Farmacia a Domicilio, denominado FarmApp Go, en la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana. En este apartado se aprecian elementos relacionados a su Plan Financiero con miras a tomar en consideración toda la información presentada y asignarle valor.

Las proyecciones que se muestran más abajo abarcan un período de cinco años que van desde el año 2021 hasta el año 2025. Es a través de este plan que se pretenden dar a conocer los fondos necesarios para desarrollar el proyecto, la estructura financiera que ha de caracterizar a la empresa y su respectiva rentabilidad.

Los montos se encuentran expresados en moneda de dólar americano (USD).

9.1 Plan de Inversión

A continuación, se presentan los fondos o inversiones en activo fijo y activo circulante que son necesarios para el desarrollo de nuestro proyecto tanto en la etapa inicial como en su posterior funcionamiento. Esto tomando en consideración que FarmApp Go es una aplicación digital que ha de servir de intermediaria entre clientes y farmacias con relación a la compra o adquisición de sus respectivos medicamentos y productos.

A saber:

- **Inmovilizado o Activo Fijo>:** Son aquellos bienes y derechos adquiridos por la empresa cuya vida útil se encuentra sujeta a depreciación o amortización a largo plazo. Entre estos:
 - **Inmovilizado ficticio o gastos de imputación plurianual:** comprende aquellos gastos necesarios para que el proyecto logre ponerse en marcha. En este caso serán gastos que han de ser desembolsados a finales de este año (2020), con el propósito de que se logre iniciar con el negocio a inicios del año 2021

Detalle	Monto USD
Gastos de constitución: registro mercantil, registro de la marca, honorario de abogados y notario público.	\$430.00
Total	\$430.00

Tabla No. 13: Detalle Inmovilizado ficticio o gastos de imputación plurianual. Fuente: Elaboración propia.

- **Inmovilizado material:** comprende aquellos bienes muebles e inmuebles de naturaleza tangible que han de ser usados en la empresa para llevar a cabo sus operaciones. No están destinados para la venta.



En este caso estaríamos contando con los siguientes rubros, destacándose que la información proporcionada proviene de cotizaciones realizadas con distintos proveedores locales, siendo escogido Muebles Omar como suplidor del mobiliario de oficina y Cecomsa como suplidor de los equipos informáticos del negocio. A saber:

- **Mobiliario:** 5 sillones ejecutivos, 22 sillas de visita minimalistas, 1 mesa de reuniones rectangular con capacidad para 6 personas, 6 escritorios de oficina, 1 escritorio modular para recepción, 2 credenzas de dos puertas corredizas, 5 archivos modulares y 7 aires acondicionados KTC 18,000 Btu.
- **Equipos informáticos:** 6 laptops Dell Latitude 3410 C13, 6 monitores Dell, 6 mouse Dell, 6 teclados Dell, 1 proyector Epson Powerlite para salón de conferencias, 1 pantalla Epson 72”, 4 impresoras Epson con tecnología para escanear documentos y sacar copias.
- **Software:** 6 paquetes de Software Microsoft Office Home and Business y el software de Farmapp Go.
- **Existencias iniciales:** corresponden a las bolsas que se utilizarán para trasladar y entregar los medicamentos a las personas, siendo necesario que se invierta anualmente en esto.
- **Tesorería inicial:** el monto asignado para este rubro ha sido considerado como suficiente para que Farmapp Go inicie con sus operaciones, teniendo en cuenta que se optará por la búsqueda de financiación.

Otros: incluye mano de obra que se pague por la instalación de los equipos y gastos menores por concepto de decoración de las instalaciones.

INVERSIONES ANUALES	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	Vida útil	Amortización (%)
Maquinaria	-	-	-	-	-	-	10.00	10%
Mobiliario	13,715.75	-	-	-	-	-	5.00	20%
Equipos informáticos	5,185.86	-	-	-	551.72	-	4.00	25%
Software	11,271.16	-	-	-	192.12	-	4.00	25%
Vehiculos	-	-	-	-	-	-	5.00	20%
Existencias iniciales	2,200.00	-	-	-	-	-		
Tesorería inicial	5,000.00	-	-	-	-	-		
Otros	2,800.00	-	-	-	-	-	10.00	10%
TOTAL	40,172.76	0.00	0.00	0.00	743.84	0.00		

Tabla No. 14: Desglose de activos correspondiente a inversiones anuales. Fuente: Elaboración propia.

INMOVILIZADO ACUMULADO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Maquinaria	-	-	-	-	-	-
Mobiliario	13,715.75	13,715.75	13,715.75	13,715.75	13,715.75	13,715.75
Equipos informáticos	5,185.86	5,185.86	5,185.86	5,185.86	5,737.58	5,737.58
Software	11,271.16	11,271.16	11,271.16	11,271.16	11,463.28	11,463.28
Vehiculos	-	-	-	-	-	-
Otros	2,800.00	2,800.00	2,800.00	2,800.00	2,800.00	2,800.00
TOTAL	32,972.76	32,972.76	32,972.76	32,972.76	33,716.61	33,716.61

Tabla No. 15: Desglose de inmovilizado acumulado por año. Fuente: Elaboración propia.



A continuación, se muestran dos tablas en las que se aprecian los montos correspondientes a la amortización anual y acumulada de los activos mencionados anteriormente, acorde a su categoría, tomando en cuenta el valor de adquisición del activo y el número de años de su respectiva vida útil.

AMORTIZACIÓN ANUAL	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Maquinaria	-	-	-	-	-	-
Mobiliario	-	2,743.15	2,743.15	2,743.15	2,743.15	2,743.15
Equipos informáticos	-	1,296.46	1,296.46	1,296.46	1,434.40	1,434.40
Software	-	2,817.79	2,817.79	2,817.79	2,865.82	2,865.82
Vehiculos	-	-	-	-	-	-
Otros	-	280.00	280.00	280.00	280.00	280.00
TOTAL	-	7,137.40	7,137.40	7,137.40	7,323.36	7,323.36

Tabla No. 16: Desglose de amortización anual. Fuente: Elaboración propia

AMORTIZACIÓN ACUMULADA	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Maquinaria	-	-	-	-	-	-
Mobiliario	-	2,743.15	5,486.30	8,229.45	10,972.60	13,715.75
Equipos informáticos	-	1,296.46	2,592.93	3,889.39	5,323.79	6,758.19
Software	-	2,817.79	5,635.58	8,453.37	11,319.19	14,185.01
Vehiculos	-	-	-	-	-	-
Otros	-	280.00	560.00	840.00	1,120.00	1,400.00
TOTAL	-	7,137.40	14,274.81	21,412.21	28,735.58	36,058.94

Tabla No. 17: Desglose de amortización acumulada por año. Fuente: Elaboración propia.

9.2 Plan de Financiación

Para el diseño de este proyecto se procedió a la elaboración de un plan de financiación que permita a la empresa llevar a cabo sus objetivos. Este plan está integrado por la determinación y el análisis de las fuentes de financiamiento.

Al momento de optar por una fuente de financiamiento es esencial que se tome en consideración el costo relacionado a dicha fuente, debido a que a menor costo mucho mayor es el rendimiento que se puede obtener como fruto de la decisión de financiamiento tomada al respecto, esto hace posible que la empresa se financie a través de su propio capital o la toma de dinero prestado en el sector bancario.

Para la puesta en marcha del negocio se requiere de un capital inicial de USD 45,000 con el propósito de cubrir la inversión inicial del primer año tanto en inmovilizado ficticio como material; además de cualquier contingencia que pueda surgir. Como parte de nuestra estrategia se ha decidido optar por un 40% de financiación propia a través de capital aportado por los socios del negocio y un 60% mediante un préstamo bancario con el Banco Popular Dominicano, S. A. que es la institución bancaria que ha sido seleccionada, debido al plazo del préstamo, a la tasa de interés que nos proporciona y su trayectoria en el mercado dominicano.

A saber:

El monto correspondiente a aportaciones al capital por financiación propia será distribuido entre los 6 socios del negocio a fines de que cada uno aporte USD 3,000 individualmente

**FINANCIACIÓN PROPIA:****Capital Social**

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Aportaciones al Capital	18,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Tabla No. 18: Financiación propia. Fuente: Elaboración propia.

FINANCIACIÓN AJENA:**Préstamos**

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Nuevos préstamos constituidos	27,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Tabla No.19: Financiación ajena. Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la información correspondiente al préstamo se refiere, favor de apreciar los datos en tabla que se muestra a continuación.

9.2.1 Datos del Préstamo:

Institución Financiera	Banco Popular Dominicano, S.A.
Monto	USD 27,000.00
Tiempo	5 Años
Tasa Nominal	10%

Tabla No. 20: Fuente de Financiación Externa - Préstamo Bancario. Fuente: Elaboración propia

La distribución de la financiación inicial se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No. 13: Financiación Inicial. Fuente: Elaboración propia



9.3 Cuenta de Resultados, Plan de Tesorería y Balance de Situación Previsional

Antes de presentar la cuenta de resultados es muy útil dar a conocer una proyección de los costos necesarios para el desarrollo de la aplicación móvil con miras a establecer el monto requerido para su inicio oportuno.

Para llevar a cabo el desarrollo de Farmapp Go, se han contactado varias empresas de desarrollo de software en la República Dominicana siendo algunas de estas: Gmedia Dominican, Alfa Software, Daite y projection.cs, entre otras, siendo posible la obtención de información relacionada a los costos necesarios para su desarrollo.

9.3.1 Proyección de Costos necesarios para el desarrollo de la aplicación móvil:

Detalle	Año 0 2020	Año 1 2021	Año 2 2022	Año 3 2023	Año 4 2024	Año 5 2025
Programación, Desarrollo e Instalación	5,580					
Servicios de mantenimiento y backup		1,500	1,500	1,500	1,500	1,500
Servicios de almacenamiento en la nube		1,000	1,050	1,102	1,157	1,214
Costos de desarrollo estimados	5,580	2,500	2,550	2,602	2,657	2,714

Tabla No. 21: Proyección de Costos de la aplicación móvil. Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los gastos fijos se refiere, tenemos la siguiente distribución:

Número de empleados	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Número de empleados	6	6	6	7	7
Salario mensual medio año 1 USD	3,965.00	3,965.00	3,965.00	4,385.00	4,385.00
Incremento salarial anual %			1.00%	1.00%	1.00%
Cuotas Seguridad Social %	14.19%	14.19%	14.19%	14.19%	14.19%

Tabla no. 22: Número de empleados. Fuente: Elaboración propia.

9.3.2 Gastos Fijos Estimados:

Otros gastos					
Electricidad	3,120.00	3,182.40	3,276.00	3,338.40	3,432.00
Teléfono e Internet	5,280.00	5,385.60	5,544.00	5,649.60	5,808.00
Material de Oficina	3,600.00	3,672.00	3,780.00	3,852.00	3,960.00
Limpieza	2,400.00	2,448.00	2,520.00	2,568.00	2,640.00
Seguros	2,400.00	2,448.00	2,520.00	2,568.00	2,640.00
Tributos	2,000.00	2,040.00	2,100.00	2,140.00	2,200.00
Alquiler	14,400.00	14,688.00	15,120.00	15,408.00	15,840.00
Marketing	24,291.00	14,685.00	15,352.50	16,020.00	16,687.50
Agua	120.00	122.40	126.00	128.40	132.00
Recolección de Residuos	180.00	183.60	189.00	192.60	198.00
Iguala Contable	3,600.00	3,672.00	3,780.00	3,852.00	3,960.00
Proveedor Método de Pago App	2,520.00	2,570.40	2,646.00	2,696.40	2,772.00
TOTAL OTROS GASTOS	63,911.00	55,097.40	56,953.50	58,413.40	60,269.50

Tabla No.23: Otros Gastos. Fuente: Elaboración propia



TOTAL GASTOS FIJOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Salarios	51,545.00	51,545.00	52,060.45	57,575.05	57,575.05
Seguridad Social	7,314.24	7,314.24	7,387.38	8,169.90	8,169.90
Gastos Recursos Humanos	58,859.24	58,859.24	59,447.83	65,744.95	65,744.95
Marketing	24,291.00	14,685.00	15,352.50	16,020.00	16,687.50
Gastos operativos	39,620.00	40,412.40	41,601.00	42,393.40	43,582.00
TOTAL GASTOS FIJOS	122,770.24	113,956.64	116,401.33	124,158.35	126,014.45

Tabla No. 24: Total Gastos Fijos. Fuente: Elaboración propia.

9.3.3 Cuenta de Resultados

Una vez conocidas las ventas estimadas del negocio, la proyección de costos presentada para su inicio oportuno y los gastos fijos estimados, a continuación se muestra la cuenta de resultados con el objetivo de observar el reflejo de su desempeño económico para un período de tiempo determinado.

Para el primer año de operación se prevé que el resultado sea negativo dada la gran inversión necesaria en marketing y otros gastos del negocio. Es a partir del tercer año cuando se aprecian resultados mucho más favorables, aumentando los mismos con el paso del tiempo. Es importante destacar que el porcentaje correspondiente al impuesto sobre beneficios para las empresas jurídicas en República Dominicana actualmente se encuentra en un 27%. A saber:

	Año 1 2021	Año 2 2022	Año 3 2023	Año 4 2024	Año 5 2025
Ventas	180,514.00	211,686.00	246,722.00	286,567.00	332,417.40
Ingresos de Explotación	180,514.00	211,686.00	246,722.00	286,567.00	332,417.40
Compras	2,420.00	2,662.00	2,928.20	3,221.02	3,543.12
Delivery	45,900.00	50,490.00	55,539.00	61,092.90	67,202.19
Recursos Humanos	58,859.24	58,859.24	59,447.83	65,744.95	65,744.95
Marketing	24,291.00	14,685.00	15,352.50	16,020.00	16,687.50
Gastos operativos	39,620.00	40,412.40	41,601.00	42,393.40	43,582.00
Dotación para la amortización	7,137.40	7,137.40	7,137.40	7,323.36	7,323.36
Resultado de Explotación	2,286.36	37,439.96	64,716.07	90,771.37	128,334.27
Gastos financieros	2,700.00	2,257.75	1,771.27	1,236.14	647.50
Resultado antes de Impuestos	-413.64	35,182.21	62,944.80	89,535.22	127,686.77
Impuesto sobre beneficios	0.00	9,499.20	16,995.10	24,174.51	34,475.43
RESULTADO DEL EJERCICIO	-413.64	25,683.02	45,949.70	65,360.71	93,211.34
Dividendos	0.00	2,568.30	4,594.97	6,536.07	9,321.13
Reservas	0.00	23,114.71	64,469.45	123,294.09	207,184.30

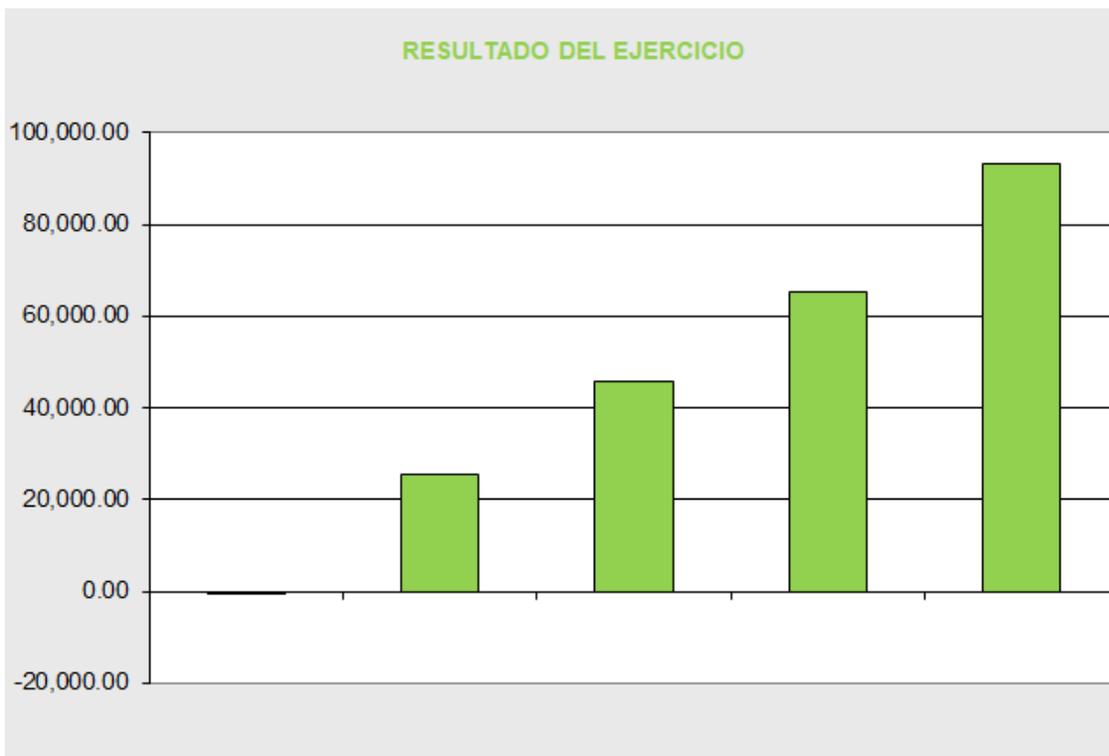
Tabla No. 25: Cuenta de Resultados Previsional. Fuente: Elaboración propia.



PORCENTAJES	Año 1 2021	Año 2 2022	Año 3 2023	Año 4 2024	Año 5 2025
Ventas	180.514	211.686	246.722	286.567	332.417
Ingresos de Explotación	100%	100%	100%	100%	100%
Compras	1%	1%	1%	1%	1%
Delivery	25%	24%	23%	21%	20%
Recursos Humanos	33%	28%	24%	23%	20%
Marketing	13%	7%	6%	6%	5%
Gastos operativos	22%	19%	17%	15%	13%
Dotación para la amortización	4%	3%	3%	3%	2%
Resultado de Explotación	1%	18%	26%	32%	39%
Gastos financieros	1%	1%	1%	0%	0%
Resultado antes de Impuestos	0%	17%	26%	31%	38%
Impuesto sobre beneficios	0%	4%	7%	8%	10%
RESULTADO DEL EJERCICIO	0%	12%	19%	23%	28%

Tabla No. 26: Porcentajes con relación a las partidas de la Cuenta de Resultados Previsional. Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se muestra un gráfico en el que se pueden apreciar los resultados del ejercicio por período con miras a visualizar mucho mejor la orientación del proyecto.



Gráfica No. 14: Resultado del Ejercicio. Fuente: Elaboración propia.

Adicional a lo anterior, se ha acordado la repartición del 10% de los resultados del ejercicio tras deducir los impuestos como dividendos entre los socios y empleados del negocio siempre y cuando estos sean favorables.

Distribución de Resultados					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Reservas	0.00	23,114.71	64,469.45	123,294.09	207,184.30
Dividendos	0.00	2,568.30	4,594.97	6,536.07	9,321.13

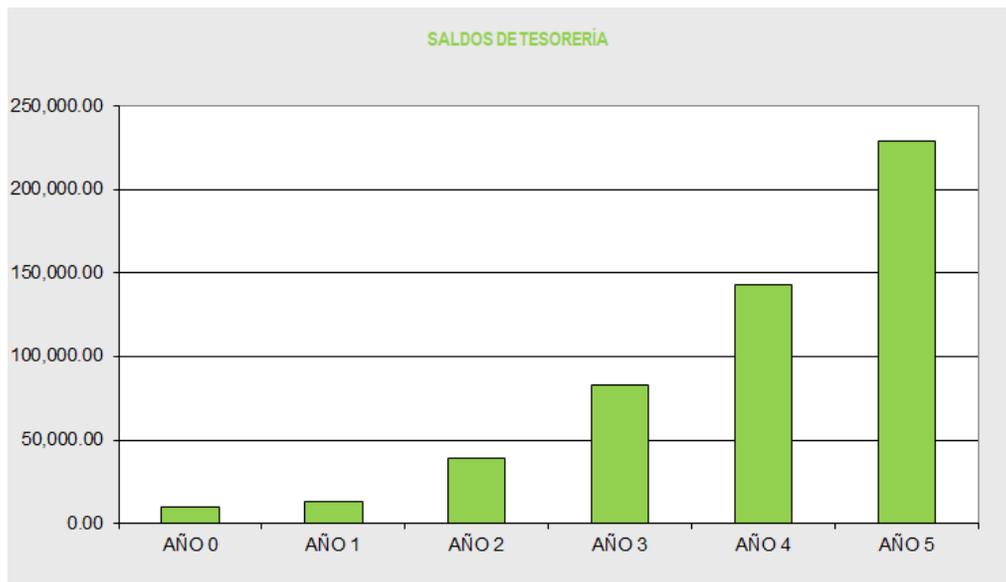
Tabla No. 27: Distribución de los resultados. Fuente: Elaboración propia.

9.3.4 Plan de Tesorería

El plan de tesorería que se ha preparado para este negocio a fines de evitar que su liquidez corra peligro en cuanto a déficit o exceso se refiere, se puede apreciar debajo.

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
TESORERÍA INICIAL	5,000.00	9,827.24	12,728.47	38,775.80	82,642.68	142,959.05
COBROS						
Cobros de ventas	0.00	180,514.00	211,686.00	246,722.00	286,567.00	332,417.40
Capital	18,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Préstamos	27,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL COBROS Y TESORERÍA INICIAL	50,000.00	190,341.24	224,414.47	285,497.80	369,209.68	475,376.45
PAGOS						
Inmovilizado	40,172.76	0.00	0.00	0.00	743.84	0.00
Suministros	0.00	1,820.00	2,002.00	2,202.20	2,422.42	2,664.66
Delivery	0.00	45,900.00	50,490.00	55,539.00	61,092.90	67,202.19
Gastos de personal	0.00	58,859.24	58,859.24	59,447.83	65,744.95	65,744.95
Marketing	0.00	24,291.00	14,685.00	15,352.50	16,020.00	16,687.50
Gastos financieros	0.00	2,700.00	2,257.75	1,771.27	1,236.14	647.50
Devoluciones de préstamos	0.00	4,422.53	4,864.79	5,351.26	5,886.39	6,475.03
Otros gastos	0.00	39,620.00	40,412.40	41,601.00	42,393.40	43,582.00
Pago Impuesto Beneficios	0.00	0.00	9,499.20	16,995.10	24,174.51	34,475.43
Pago dividendos	0.00	0.00	2,568.30	4,594.97	6,536.07	9,321.13
TOTAL PAGOS	40,172.76	177,612.77	185,638.67	202,855.13	226,250.63	246,800.40
SALDO TESORERÍA	9,827.24	12,728.47	38,775.80	82,642.68	142,959.05	228,576.05

Tabla No. 28: Plan de Tesorería. Fuente: elaboración propia.



Gráfica No. 15: Representación Gráfica Saldos de Tesorería. Fuente: Elaboración propia.

9.3.5 Balance de Situación

A continuación, se muestra el resumen del balance de situación elaborado para los próximos cinco años de operación de Farmapp Go.

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO						
Inmovilizado	32,972.76	32,972.76	32,972.76	32,972.76	33,716.61	33,716.61
Amortización Inmovilizado	0.00	-7,137.40	-14,274.81	-21,412.21	-28,735.58	-36,058.94
ACTIVO NO CORRIENTE	32,972.76	25,835.36	18,697.96	11,560.55	4,981.03	-2,342.33
Existencias	2,200.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Clientes	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Tesorería	5,000.00	12,728.47	38,775.80	82,642.68	142,959.05	228,576.05
ACTIVO CORRIENTE	7,200.00	12,728.47	38,775.80	82,642.68	142,959.05	228,576.05
Cuentas con socios deudoras	4,827.24	2,200.00	27,696.66	47,303.34	65,988.35	93,040.38
	45,000.00	40,763.83	85,170.41	141,506.57	213,928.43	319,274.10
PASIVO Y PATRIMONIO						
Capital	18,000.00	18,000.00	18,000.00	18,000.00	18,000.00	18,000.00
Reservas	0.00	0.00	23,114.71	64,469.45	123,294.09	207,184.30
Resultado ejercicio	0.00	-413.64	25,683.02	45,949.70	65,360.71	93,211.34
FONDOS PROPIOS	18,000.00	17,586.36	66,797.73	128,419.15	206,654.80	318,395.64
Préstamos a largo plazo	27,000.00	22,577.47	17,712.68	12,361.42	6,475.03	0.00
PASIVO A LARGO PLAZO	27,000.00	22,577.47	17,712.68	12,361.42	6,475.03	0.00
Proveedores	0.00	600.00	660.00	726.00	798.60	878.46
PASIVO A CORTO PLAZO	0.00	600.00	660.00	726.00	798.60	878.46
Cuentas con socios acreedoras	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	45,000.00	40,763.83	85,170.41	141,506.57	213,928.43	319,274.10

Tabla No. 29: Balance de Situación Previsional. Fuente: Elaboración propia.

9.4 Análisis Económico - Financiero

Con el propósito de evaluar el desempeño económico - financiero de Farmapp Go, se calcularon una serie de ratios relacionados a la liquidez, solvencia y rentabilidad del negocio con una proyección a cinco años de operación. A saber:

ANÁLISIS ECONÓMICO-FINANCIERO						
LIQUIDEZ	FÓRMULA	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1. Fondo de Maniobra	Activo Corriente - Pasivo Corriente	12,128	38,116	81,917	142,160	227,698
2. Liquidez Total	Activo Corriente / Pasivo Corriente	21.2	58.8	113.8	179.0	260.2
3. Prueba Ácida	Activo Corriente - Exist./Pasivo Corriente	21.2	58.8	113.8	179.0	260.2
4. Tesorería	Tesorería / Pasivo Corriente	21.2	58.8	113.8	179.0	260.2
SOLVENCIA		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
5. Endeudamiento	Fondos Ajenos / Fondos Propios	1.3	0.3	0.1	0.0	0.0
6. Cobertura de Intereses	BAIT / Gastos Financieros	0.8	16.6	36.5	73.4	198.2
7. Solvencia	Activo Realizable / Fondos Ajenos	1.8	4.6	10.8	29.4	363.4
RENTABILIDAD		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
8. Rentabilidad económica (ROI)	BAIT / Activo Neto = Margen * Rotacion	5.61%	43.96%	45.73%	42.43%	40.20%
9. Rentabilidad financiera (ROE)	BN/Fondos Propios=[ROI+e*(ROI-Kd)]/(1-t)	-2.35%	38.45%	35.78%	31.63%	29.28%
10. Crecimiento interno (ICI)	Beneficio Retenido / Fondos Propios	0.00%	34.60%	50.20%	59.66%	65.07%

Tabla No. 30: Análisis Económico - Financiero. Fuente: Elaboración propia.

En base a los resultados que se aprecian en la tabla anterior, la empresa presenta un buen estado de liquidez en los años que se proyectan, siendo posible que cubra sus pasivos corrientes con sus respectivos activos corrientes. La empresa tiene solvencia para cubrir sus deudas e intereses tanto a corto como a largo plazo. Su nivel de rentabilidad es favorable ante un ROI y ROE positivos a lo largo de la proyección.

9.5 Análisis de las Inversiones

En cuanto al análisis de las inversiones se refiere, los datos del negocio arrojan los siguientes resultados en torno al VAN y TIR se refiere.

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
BENEFICIO EXPLOTACIÓN		2,286.36	37,439.96	64,716.07	90,771.37	128,334.27
IMPUESTOS		685.91	11,231.99	19,414.82	27,231.41	38,500.28
AMORTIZACIÓN		7,137.40	7,137.40	7,137.40	7,323.36	7,323.36
INVERSIÓN	-40,172.76					
FLUJO DE CAJA OPERATIVO	-40,172.76	8,737.86	33,345.38	52,438.65	70,863.32	97,157.36
VAN	115,939.2					
TIR	73.47%					

Tabla No. 31: Análisis Económico - Financiero. Fuente: Elaboración propia.



La inversión que se realice en el negocio generará un retorno de USD 115,939.20, siendo así como la misma se considera aceptable, dado que se puede recuperar el capital invertido gracias a los flujos de efectivo que se generen.

Se denomina TIR o Tasa Interna de Retorno a la tasa de interés o rentabilidad que genera un proyecto, permitiendo que se mida la rentabilidad de una inversión. En el caso de Farmapp Go apreciamos una TIR de 73.47% indicando esto que es aceptable el proyecto de inversión al ser esta tasa superior a lo que exige la inversión.

9.5.1 Escenarios y Planes de Contingencias

En Farmapp Go somos conscientes de la importancia de desarrollar un plan de contingencia para responder bien ante cualquier escenario que se plantee tanto en el corto como en el largo plazo. El desarrollo de este plan implica tomar decisiones por adelantado sobre la gestión de recursos humanos y financieros, procedimientos de coordinación y comunicación, y ser consciente de una gama de respuestas técnicas y logísticas.

9.5.1.1 Escenario Positivo

En el caso de alcanzar positivamente las expectativas del proyecto, dándose una situación en la cual los resultados son mejores a los estimados inicialmente y nuestros ingresos se incrementan año a año de forma exponencial; se optaría por la puesta en marcha de las siguientes acciones:

- Aumento de la plantilla en aquellos departamentos que sea más necesario, especialmente aumentado el número de soporte técnico lo que brindará un mejor servicio al cliente.
- Optimización del funcionamiento de la Aplicación Móvil, agregando valor y calidad al servicio prestado.
- Creación de una página Web.
- Aumentar nuestro mercado objetivo más allá de la Ciudad de Santo Domingo y extender nuestro proyecto al resto de ciudades de la República Dominicana.

9.5.1.2 Escenario Negativo

En el supuesto no deseado de encontrarnos en una situación que no cumpla con las expectativas y estimaciones económicas previstas por la empresa inicialmente y que, por lo tanto, no se logren alcanzar los objetivos propuestos; se tomarían en consideración la siguiente acción:

- Reducción de la plantilla de soporte técnico manteniendo sólo los estrictamente necesarios para cubrir la demanda del momento.
- En caso de ser necesario, se solicitaría un nuevo préstamo que será dirigido a obtener liquidez para pagar cualquier tipo de deuda pendiente y para aumentar nuestra inversión en marketing centrándonos en los sectores que hayan mostrado un mayor interés por el servicio.



10 GESTIÓN DEL TIEMPO

En Farmapp Go sabemos que la gestión del tiempo es un factor esencial para el éxito del proyecto. A través de un Diagrama de Gantt, exponemos de forma simplificada las acciones a tomar y el periodo de tiempo (en meses) que nos conllevará su ejecución:

CRONOGRAMA DE GANTT

Leyenda:

100%	Pendiente
0%	Completado
0%	En progreso

ID	ACTIVIDADES	DURACIÓN	dic-20	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-22
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Obtención del Financiamiento	2 meses	100%	100%											
2	Desarrollo página web	2 meses			100%	100%									
3	Desarrollo y programación del la App Móvil	2 meses				100%	100%								
4	Periodo Prueba App para detención de errores	1 mes					100%	100%							
5	Subsanación de errores de la App y optimización	1 mes						100%	100%						
5	Alquiler oficinas	8 meses							100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	Contratación servicios básicos	8 meses							100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7	Constitución y firma de alianzas con las Farmacias	4 meses				100%	100%	100%	100%						
8	Afiliación con socios conductores	2 meses								100%	100%				
9	Creación bolsas térmicas y de reparto	2 meses										100%	100%		
10	Creación de la campaña publicitaria (vallas y periodicos)	2 meses												100%	100%
11	Lanzamiento de la campaña publicitaria	5 meses													100%
12	Actividad publicitaria en redes sociales para captar clientes	5 meses													100%

Grafica no. 16: Diagrama de Gantt. Fuente: Elaboración propia.

11 RESUMEN EJECUTIVO

Farmapp Go- Resumen Ejecutivo

¿QUÉ ES FARMAPP GO?

Farmapp Go es una app móvil que facilita la compra de productos en las farmacias afiliadas, además de facilitar el proceso de aprobación del seguro a través del escaneo de la receta con la app y permitiendo recibir los productos en el domicilio del cliente en tiempo récord.

MISSION

• Brindar un servicio de alta calidad y con rapidez para el cuidado de la salud de nuestros clientes, a través de una aplicación móvil que les facilite el acceso a productos y servicios farmacéuticos desde la comodidad de su hogar.

VISION

• Ser la opción más viable y eficaz para nuestros clientes al momento de pensar en comprar cualquier medicamento o producto farmacéutico, garantizando bienestar y tranquilidad.

VALORES

- **Puntualidad:** Garantiza a través de arduos procesos de planificación y seguimiento.
- **Excelencia en el servicio al cliente:** a través de una oferta de valor y el debido seguimiento a las satisfacciones de sus necesidades y deseos.
- **Responsabilidad:** Gracias al compromiso y el esfuerzo del capital humano que forma parte de la empresa.
- **Trabajo en equipo:** característico de su personal a favor del bienestar de los clientes del negocio.
- **Integridad:** demostrada por medio del respeto que tiene su equipo hacia la verdad y su filosofía organizacional.
- **Calidad:** reflejada en el trabajo en equipo, la organización e innovación.
- **Eficiencia:** reflejada en nuestra forma de cumplir adecuadamente con nuestra función.

PROBLEMA



SOLUCIÓN



USUARIOS/CLIENTES

- Compra de productos con o sin seguro desde casa
- Acceso a catálogo de productos por Farmacia
- Opción de entrega: delivery o pick up
- Rápida entrega a domicilio ampliando ratio de reparto
- Geolocalización de las farmacias más cercanas
- Facilidad de modalidad de pago



FARMACIAS

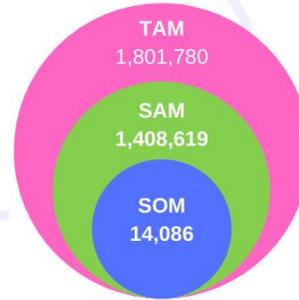
- Mayor nivel de servicio a sus clientes
- Aumento de cartera de clientes
- Reducción de tiempos de entrega
- Amplitud de su red de servicio a domicilio.
- Reducción de costes logísticos.





¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Nuestro servicio va dirigido especialmente a todo residente de la República Dominicana, mayor de 18 años de edad y con acceso a un teléfono móvil inteligente. También incluye a personas no residentes que se encuentren físicamente en República Dominicana y que requieran de los servicios que brinda nuestra aplicación. Sin embargo, inicialmente, nuestra aplicación se delimitará y solo tendrá cobertura en la ciudad de Santo Domingo.



DEMOGRAFÍA ENCUESTAS



Encuestas a ciudadanos de R.D.

94,7% de la población tiene seguro médico
88,7% no conoce una app que tramite el pedido con seguro médico
98.7% desea una app para comprar medicamentos en cualquier farmacia sin ir personalmente al establecimiento



Entrevistas a aseguradoras y farmacias

Las aseguradoras aceptan la receta escaneada
Las farmacias están dispuestas a asociarse a dicha app y a negociar un % de beneficio sobre el producto vendido



Entrevistas a futuros clientes

91% de los entrevistados cuenta con seguro médico y aseguran que el proceso de compra con seguro es muy lento, y en algunas farmacias es desorganizado.

El 42% de los entrevistados utiliza tarjeta de crédito o débito como medio de pago

La gran mayoría coinciden en que el actual servicio a domicilio de las farmacias es muy lento (4 horas), que el personal carece de conocimiento y que muchas no aceptan pago con tarjeta.

¿CÓMO SE VE LA APP?



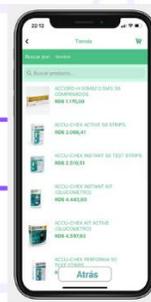
Login con redes sociales



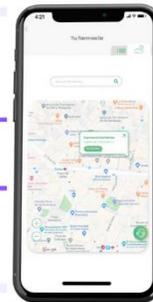
Elección farmacia



Scan de la receta



Elección de medicamento sin receta o artículo personal y/o hogar

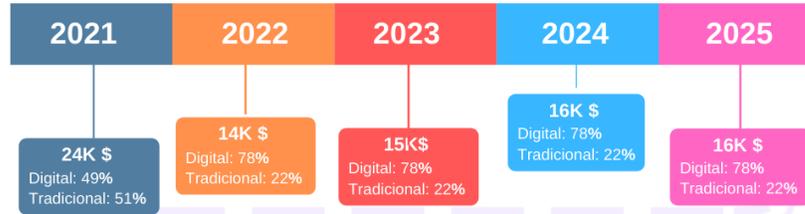


Elección forma de pago y entrega





¿ CÓMO NOS POSICIONAREMOS ?



Actividades

% Incremento en gastos de Marketing anual

Diseño y arte de logo Farmapp Go

Agencia publicitaria

Impresos y vallas

Mobiliario urbano Pantalla digital Led 1 semana

Impresión de 1 página en periódico Diario Libre

Artículos promocionales (lapices, gorras, t-shirts)

Publicidad en Instagram y Facebook

Publicidad pagada a Influencers

Informes de posicionamiento en buscadores

Visitas al Gremio de las farmacias

Ofertas a las primeras 10 farmacias inscritas

Bonos de compra de Amazon para primeros 50 socio conductores

Bonos por desempeño a socio conductor

Total presupuestado por año

	2021 0%	2022 10%	2023 15%	2024 20%	2025 25%
\$ 250.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ 3,000.00	\$ 3,300.00	\$ 3,450.00	\$ 3,600.00	\$ 3,750.00	\$ 3,750.00
\$ 4,271.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ 2,520.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ 2,000.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ 300.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ 2,000.00	\$ 2,200.00	\$ 2,300.00	\$ 2,400.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00
\$ 5,000.00	\$ 5,500.00	\$ 5,750.00	\$ 6,000.00	\$ 6,250.00	\$ 6,250.00
\$ 1,600.00	\$ 1,760.00	\$ 1,840.00	\$ 1,920.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00
\$ 250.00	\$ 275.00	\$ 287.50	\$ 300.00	\$ 312.50	\$ 312.50
\$ 350.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ 1,250.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ 1,500.00	\$ 1,650.00	\$ 1,725.00	\$ 1,800.00	\$ 1,875.00	\$ 1,875.00
\$ 24,291.00	\$ 14,685.00	\$ 15,352.50	\$ 16,020.00	\$ 16,687.50	\$ 16,687.50

¿ CÓMO LO LOGRAREMOS ?



USUARIOS

USD 1.4 / Delivery Distancia corta
USD 1.7 / Delivery Distancia larga
USD 0.36 / Medicamento



FARMACIAS

USD 200 por afiliación
10% sobre ventas



CONDUCTORES

USD 50 / mensual por publicidad (opcional)
15% / Viaje

¿ CUÁL ES EL PLAN DE ACTIVIDADES ?

CRONOGRAMA DE GANT

Leyenda:

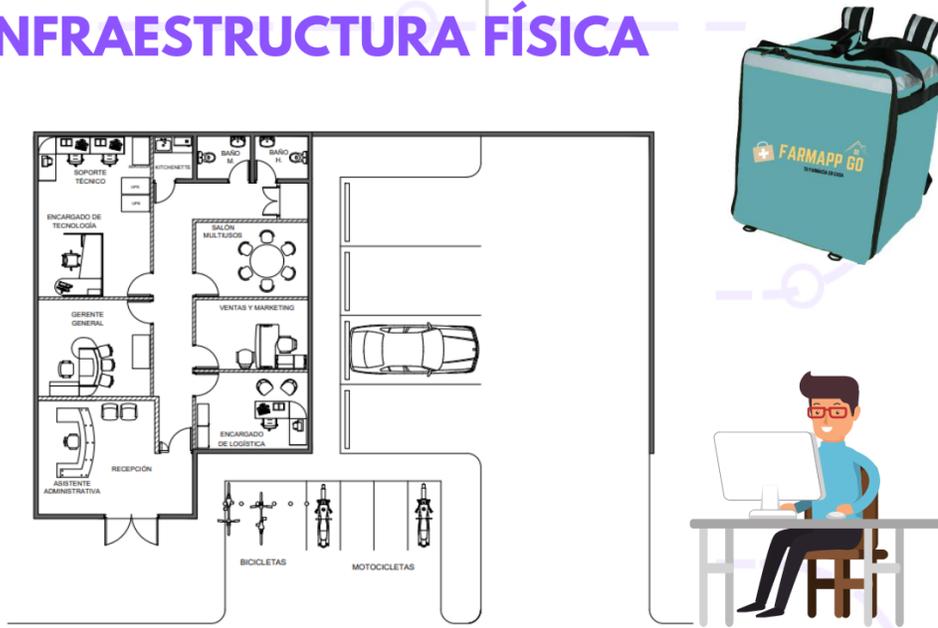
100% Pendiente
0% Completado
0% En progreso

ID	ACTIVIDADES	DURACIÓN	dic-20	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-22
1	Obtención del Financiamiento	2 meses	█												
2	Desarrollo página web	2 meses		█											
3	Desarrollo y programación del la App Móvil	2 meses		█											
4	Periodo Prueba App para detección de errores	1 mes			█										
5	Subsanación de errores de la App y optimización	1 mes				█									
5	Alquiler oficinas	8 meses					█	█	█	█	█	█	█	█	█
6	Contratación servicios básicos	8 meses					█	█	█	█	█	█	█	█	█
7	Constitución y firma de alianzas con las Farmacias	4 meses						█	█	█	█				
8	Afiliación con socios conductores	2 meses								█	█				
9	Creación bolsas térmicas y de reparto	2 meses													
10	Creación de la campaña publicitaria (vallas y periodicos)	2 meses													
11	Lanzamiento de la campaña publicitaria	5 meses													
12	Actividad publicitaria en redes sociales para captar clien	5 meses													





INFRAESTRUCTURA FÍSICA



Farmapp Go- Resumen Ejecutivo

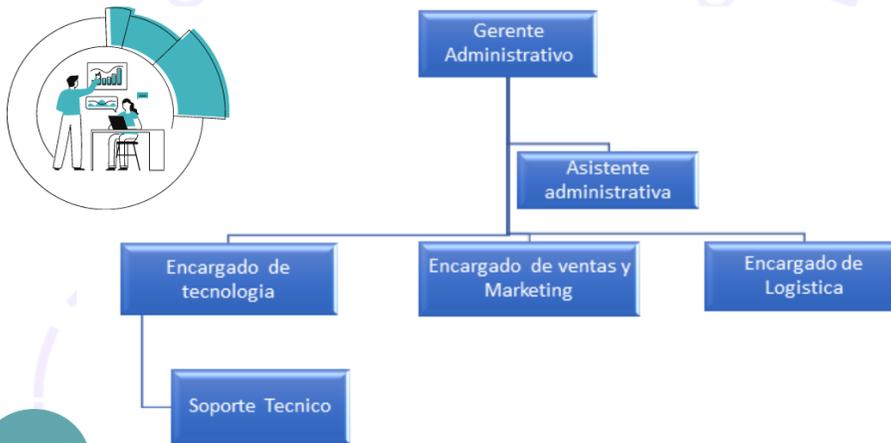
OPERATIVA INTERNA



El tipo de sociedad que constituirá Farmapp Go, será una Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.), que tal y cual menciona la Ley 479-08 de la República Dominicana sobre las Sociedades comerciales, esta “es la que se forma por dos o más personas mediante aportaciones de todos los socios, quienes no responden personalmente de las deudas sociales”.

Para dar inicio a esta sociedad se exige a los 6 socios un capital inicial de 3,000 dólares cada uno y para completar la cuota inicial se acudiría a la financiación.

ORGANIGRAMA INTERNO



¿ CUÁL ES EL PLAN FINANCIERO ?

ANÁLISIS ECONÓMICO-FINANCIERO						
LIQUIDEZ	FÓRMULA	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1. Fondo de Maniobra	Activo Corriente - Pasivo Corriente	12,128	38,116	81,917	142,160	227,698
2. Liquidez Total	Activo Corriente / Pasivo Corriente	21.2	58.8	113.8	179.0	260.2
3. Prueba Ácida	Activo Corriente - Exist/Pasivo Corriente	21.2	58.8	113.8	179.0	260.2
4. Tesorería	Tesorería / Pasivo Corriente	21.2	58.8	113.8	179.0	260.2
SOLVENCIA		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
5. Endeudamiento	Fondos Ajenos / Fondos Propios	1.3	0.3	0.1	0.0	0.0
6. Cobertura de Intereses	BAT / Gastos Financieros	0.8	16.6	36.5	73.4	198.2
7. Solvencia	Activo Realizable / Fondos Ajenos	1.8	4.6	10.8	29.4	363.4
RENTABILIDAD		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
8. Rentabilidad económica (ROI)	BAT / Activo Neto = Margen * Rotación	5.61%	43.96%	45.73%	42.43%	40.20%
9. Rentabilidad financiera (ROE)	BN / Fondos Propios = (ROI * e) / (ROI - Kd) * (1 - t)	-2.35%	38.45%	35.78%	31.63%	29.28%
10. Crecimiento interno (IC)	Beneficio Retenido / Fondos Propios	0.00%	34.60%	50.20%	59.66%	65.07%

La empresa presenta un buen estado de liquidez en los años que se proyectan, siendo posible que cubra sus pasivos corrientes con sus respectivos activos corrientes. La empresa tiene solvencia para cubrir sus deudas e intereses tanto a corto como a largo plazo. Su nivel de rentabilidad es favorable ante un ROI y ROE positivos a lo largo de la proyección.

BALANCE DE SITUACIÓN

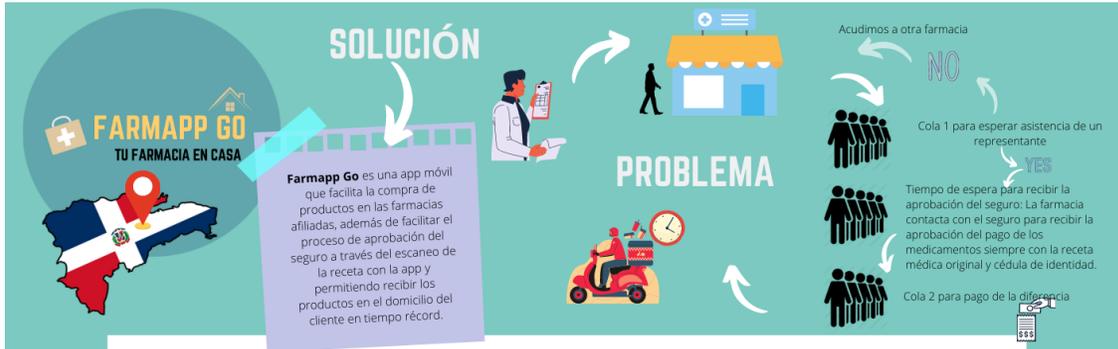
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO						
Inmovilizado	32,972.76	32,972.76	32,972.76	32,972.76	33,716.61	33,716.61
Amortización Inmovilizado	0.00	-7,137.40	-14,274.81	-21,412.21	-28,735.58	-36,058.94
ACTIVO NO CORRIENTE	32,972.76	25,835.36	18,697.96	11,560.55	4,981.03	-2,342.33
Existencias	2,200.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Clientes	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Tesorería	5,000.00	12,728.47	38,775.80	82,642.68	142,959.05	228,576.05
ACTIVO CORRIENTE	7,200.00	12,728.47	38,775.80	82,642.68	142,959.05	228,576.05
Cuentas con socios deudoras	4,827.24	2,200.00	27,696.66	47,303.34	65,988.35	93,040.38
	45,000.00	40,763.83	85,170.41	141,506.57	213,928.43	319,274.10
PASIVO Y PATRIMONIO						
Capital	18,000.00	18,000.00	18,000.00	18,000.00	18,000.00	18,000.00
Reservas	0.00	0.00	23,114.71	64,469.45	123,294.09	207,184.30
Resultado ejercicio	0.00	-413.64	25,683.02	45,949.70	65,360.71	93,211.34
FONDOS PROPIOS	18,000.00	17,586.36	66,797.73	128,419.15	206,654.80	318,395.64
Préstamos a largo plazo	27,000.00	22,577.47	17,712.68	12,361.42	6,475.03	0.00
PASIVO A LARGO PLAZO	27,000.00	22,577.47	17,712.68	12,361.42	6,475.03	0.00
Proveedores	0.00	600.00	660.00	726.00	798.60	878.46
PASIVO A CORTO PLAZO	0.00	600.00	660.00	726.00	798.60	878.46
Cuentas con socios acreedoras	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	45,000.00	40,763.83	85,170.41	141,506.57	213,928.43	319,274.10

¿ QUÉ RATIOS PROYECTAMOS ?





12 ONE PAGE



¿POR QUÉ FARMAPP GO?

USUARIOS/CLIENTES

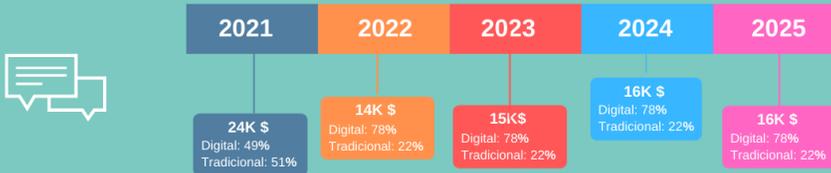
- Compra de productos con o sin seguro desde casa
- Acceso a catálogo de productos por Farmacia
- Opción de entrega: delivery o pick up
- Rápida entrega a domicilio ampliando ratio de reparto
- Geolocalización de las farmacias más cercanas
- Facilidad de modalidad de pago

FARMACIAS

- Mayor nivel de servicio a sus clientes
- Aumento de cartera de clientes
- Reducción de tiempos de entrega
- Amplitud de su red de servicio a domicilio.
- Reducción de costes logísticos.

- Agilidad y rapidez garantizadas.
- Con receta o sin receta, con seguro o sin seguro, ¡vamos a la farmacia por ti!

PLAN DE MARKETING



¿CÓMO LO LOGRAMOS?



PLAN FINANCIERO

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	180,514.00	211,686.00	246,722.00	286,567.00	332,417.40
Ingresos de Explotación	180,514.00	211,686.00	246,722.00	286,567.00	332,417.40
Compras	2,420.00	2,662.00	2,928.20	3,221.02	3,543.12
Delivery	45,900.00	50,460.00	55,539.00	61,092.90	67,202.19
Recursos Humanos	58,859.24	58,859.24	59,447.63	65,744.95	65,744.95
Marketing	24,291.00	14,985.00	15,352.50	16,020.00	16,687.50
Gastos operativos	39,620.00	40,412.40	41,601.00	42,393.40	43,582.00
Dotación para la amortización	7,137.40	7,137.40	7,137.40	7,323.36	7,323.36
Resultado de Explotación	2,286.36	37,439.96	64,716.07	90,771.37	128,334.27
Gastos financieros	2,700.00	2,257.75	1,771.27	1,236.14	647.50
Resultado antes de Impuestos	-413.64	35,182.21	62,944.80	89,535.22	127,686.77
Impuesto sobre beneficios	0.00	9,498.20	16,995.10	24,174.51	34,475.43
RESULTADO DEL EJERCICIO	-413.64	25,683.02	45,949.70	65,360.71	93,211.34
Dividendos	0.00	2,598.30	4,594.67	6,536.07	9,321.13
Reservas	0.00	23,114.71	64,469.45	123,294.09	207,184.30

TIR → 73.47%

VAN → 115,939.20





13 BIBLIOGRAFÍA

- Informe general de la oficina nacional de estadísticas.
<https://www.one.gob.do/Multimedia/Download?ObjId=2746>
- Situación global Móvil
<https://yiminshum.com/mobile-movil-app-2020/>
- Situación social media Rep. Dominicana
<https://yiminshum.com/social-media-republica-dominicana-2020/>
- Estudio de Mercado de los productos farmacéuticos en República Dominicana 2019.
<https://www.icex.es/icex/es/navegacion-principal/todos-nuestros-servicios/informacion-de-mercados/paises/navegacion-principal/el-mercado/estudios-informes/DOC2019821250.html?idPais=DO>
- Estudio sobre las condiciones de competencia en el mercado de medicamentos de la República Dominicana
http://www.acodeco.gob.pa:8080/RECAC/pdf/CNDC_EstudioMedicamentos_RD.pdf
- Ley No. 126-02 sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.
<https://dgii.gov.do/legislacion/leyesTributarias/Documents/Otras%20Leyes%20de%20Interés/126-02.pdf>
- Ley General de Salud No. 42-01
<https://repositorio.msp.gob.do/bitstream/handle/123456789/793/LeyNo.%2042-01.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Mercado farmacéutico en República Dominicana <https://www.diariodesalud.com.do/texto-diario/mostrar/1681578/mercado-farmaceutico-republica-dominicana-genera-us700-mm>
- República Dominicana https://es.wikipedia.org/wiki/Rep%C3%BAblica_Dominicana
- Farmacia Carol <https://www.farmaciacarol.com/>
- Farma Value <https://farmavalue.biz/republicadominicana/>
- Farmacia GBC <https://farmaciamedicargbc.com/>
- Farmacia Los hidalgos <https://farmaciasloshidalgos.com.do/>
- Farmacia XTRA: <https://farma-xtra.com/>
- Farmacia Yamila <https://farmaciayamila.com.do>
- El poder de negociación con los proveedores. www.5fuerzasdeporter.com/el-poder-de-negociacion-de-los-proveedores/
- Modelos de servicios IaaS, PaaS y SaaS de IBM cloud.
<https://www.ibm.com/mx-es/cloud/learn/iaas-paas-saas>

14 ANEXOS

14.1 Anexo 1. Imágenes

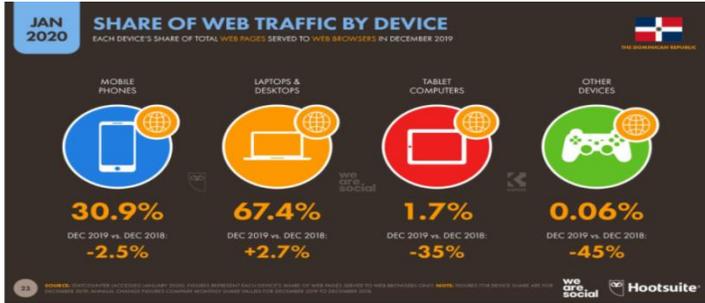


Figura 2: Uso de móvil en RD. Fuente: Situación social media Rep. Dominicana

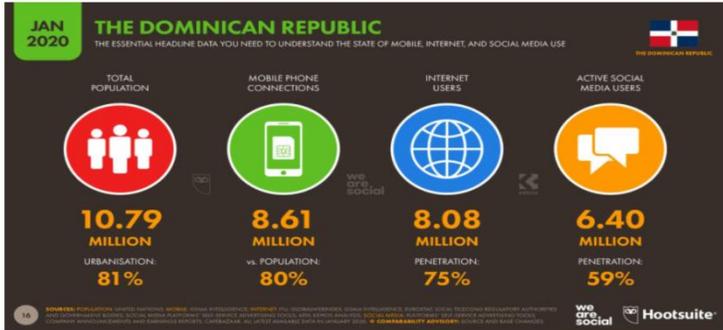


Figura 3: Tráfico según dispositivo. Fuente: Situación social media Rep. Dominicana.



Figura no. 1 Fuente: Yiminshum.com

14.2 Anexo 2. Cotizaciones

Cotizaciones del desarrollo de la App

Cotización #1.





Cotización #2.

GMEDIA DOMINICANA		Calle Mercedes Amiana #42, Urb. San Gerónimo, Santo Domingo, República Dominicana. Santo Domingo, Rep. Dominicana Tels.: 809-686-1220			
		Fecha: 1-12-2020			
		Válido Hasta: 29-ene-2020			
		Cotizado Por: 003-Bruno Severino			
COTIZACIÓN CT001988					
Cliente: C000188 – Farmapp Go					
Dirección: Av. Nunez De Cáceres Esq. Calle 1 San Gerónimo, Teléfono: (809) -555-555					
IdProd.	Descripción	Cantidad	Precio	ITBIS	Total
00300112	Programación, desarrollo e instalación app Móvil Farmacias	1 UND	\$4000	\$720	\$4,720.00
00300112	Mantenimiento anual aplicación	1 UND	\$1,500	\$270	\$1770.00
				Sub-Total:	USD\$ 5500.00
				Itbis:	USD\$ 990.00
				Total:	USD\$ 6490



14.3 Anexo 3. Entrevistas

50 entrevistas a consumidor final.

Entrevista No. 1

Género: Masculino

Edad: 32

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Semanal

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Personal

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Ahora por el covid solo podemos en de 3 personas (Siempre atienden por orden de llegada) , luego cuando me toca el turno me piden la receta, el seguro y la cédula , luego me siento hasta que ellos verifican el medicamento y contactan La asegurada. Si el medicamento es autorizado, por la aseguradora procedo a firmar y pagar la diferencia del medicamento, pago y me dan el medicamento.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Tiempo de espera.

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Es muy limitado la cobertura de medicamentos

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

Generalmente 30 minutos.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Tiempo de espera.

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

A veces llegan rápido pero otras veces tardan mucho.

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Tiempo de espera

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta.que

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Que no se encuentre el medicamento .Si no hay voy a otra.

Entrevista No. 2

Género: Masculino

Edad: 27

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Si

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

A domicilio

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Llamo al establecimiento y en 15 minutos tengo mi producto

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta que no tengo que salir para comprar. A domicilio solo hasta las 7pm

¿Tienes seguro médico?

Sí



En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Demasiado tiempo de espera

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

25 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Gestionar canales alternativos para mejorar el tiempo de espera

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

42 minutos en espera con una persona enferma en el vehículo.

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Gestionar un canal para agilizar el proceso de confirmación del seguro antes de buscar el medicamento.

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta de crédito

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Tiempo de espera. Facilitar un canal para que antes de salir de casa, pueda enviar mi receta médica y el seguro. Así el tiempo de espera es menor

Entrevista No. 3

Género: Masculino

Edad: 27

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Semanal

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Físicamente

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

A veces se torna tedioso por las esperas

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Pueden mejorar la automatización del proceso de pedidos y pagos

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Proceso lento

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

30 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Automatizar las solicitudes

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Algunas veces son ágiles

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

El manejo de los medicamentos en la entrega

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta de crédito

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Algunos medicamentos básicos no aparecen y llamo a la farmacia antes de trasladarme

Entrevista No. 4



Género: Masculino

Edad: 26

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacias?

Cuando lo necesito

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

WhatsApp

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Se dura unas cuantas horas hacerlo por WhatsApp pero llega a domicilio.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta que no me tengo que mover. Podrían mejorar el tiempo de respuesta y envío.

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Tarda un poquito al llamar para autorizar

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

Físicamente 20 mins aproximadamente

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

El llamar para autorizar

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Buena aunque larga espera

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Lo fácil. Podrían mejorar con alguna App que uno lo pida sin contra tiempo.

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo y tarjeta

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Que al pedirlo por la ws no puede ser una urgencia pues tardan. Una opción sería que la farmacia podría estar virtual con alguna platilla del seguro para poder escanear y que automáticamente salga si aplica o no el medicamento.

Entrevista No. 5

Género: Masculino

Edad:40

¿Con qué frecuencia compares medicaments u outros products en la farmacias?

Mensual

¿Qué canal o medio utilizas para comprar products a las farmacias?

Autoservicio

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Rapido

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

La capacitacion de las farmaceuticas

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Es lento, a menos que sea a través de la app

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

15-20 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Los tiempos

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.



Es menos preciso y se retrasan en entender el producto requerido

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

No me tengo que trasladar

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Las farmacias podrían guardar un record de medicamentos recurrentes.

Entrevista No. 6

Género: Masculino

Edad: 35

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacias?

Mensual

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Teléfono

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Llamo a la farmacia y me traen el medicamento a la casa. La experiencia ha sido buena.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta que no tengo que ir físicamente a la farmacia cuando necesito un medicamento. Podría mejorar cuando es con seguro, ya que es otro proceso que se hace por WhatsApp y es muy lento, uno se desespera y termina comprándolo sin seguro.

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Horrible, porque el proceso es lento en todos los sentidos

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

Cuando es por teléfono hasta varias horas. Y cuando uno va físicamente hasta media hora

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Con seguro no me gusta ninguna, podría mejorar la rapidez en el servicio con seguro médico.

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Excelente, si es sin seguro

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta todo, exceptuando las compras con seguro médico, ya que hay que pedir por WhatsApp y enviar fotos, y en ese proceso pueden pasar varias horas.

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo o tarjeta

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

El principal problema son las compras con seguro médico. Lo soluciono comprando directamente en la farmacia, es decir, sin llamar.

Entrevista No. 7

Género: Masculino

Edad: 50

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacias?

Semanal

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Presencial

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.



Excelente

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Donde suelo ir son muy bueno

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Bien

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

Depende de cómo este la red con la ARS

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

En la ARS, DEBEN DE TENER MAS REPRESENTANTES

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

BUENO

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

QUE NO TENGO QUE SALIR DE CASA

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Ninguno

Entrevista No. 8

Género: Masculino

Edad: 32

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacias?

Semanal

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Presencial

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

En estos tiempos hay mucho cúmulo de personas comprando, sin embargo a las que he ido existe el distanciamiento

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta el distanciamiento, pero deberían mejorar en el tiempo de duración para el despacho

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Es mala pues mis medicamentos en su mayoría no lo cubre el seguro

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

40 minutos desde que inicia mi turno

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Mejorar la duración

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Bueno

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Existen farmacias que son eficientes otras tardan mucho para entregar

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo la duración

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

La duración para el despacho



Entrevista No. 9

Género: Masculino

Edad: 27

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacias?

Mensualmente

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

WhatsApp

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Muy eficiente

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta que es Virtual, no te que movilizarme a ninguna lado, lo lleva a mi trabajo o casa me permiten pago en tarjeta o en efectivo. Que podría mejorar el tiempo de respuesta. Algunos días debo esperar más de 30-40 minutos para ser atendida.

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Un desastre. En la farmacias usualmente me dicen que ya agote mi cuota de medicamentos permitidas (y sin haber comprado antes o aun teniendo dinero disponible)

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

20-25 minutos una vez empiezan a asistirme.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta que podría ahorrarme dinero pero lamentablemente es una odisea por lo comentado en la pregunta anterior

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Excelente

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Ya lo expliqué en otra pregunta.

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo o tarjeta.

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

La cobertura del seguro. Llamando al seguro y esperar que me resuelvan.

Entrevista No. 10

Género: Masculino

Edad: 36

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacias?

Casi nunca

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Farmacias directo

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Muy tedioso

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Agilizar los seguros y me gustan que ya tienen otras opciones

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.



Muy lento

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

30 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

El tiempo

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

No usado

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

NA

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tc

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

El tiempo es un problema

Entrevista No. 11

Género: Masculino

Edad: 22

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacias?

No tan constante del 1 al 10 como un 3 □

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Caminar

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

A veces es complicado porque no está el producto que necesitas

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

A mejorar sería que tengan el

Medicamento

¿Tienes seguro médico?

No

Entrevista No. 12

Género: Masculino

Edad: 30

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Casi siempre

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Llamada por delivery

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Ha sido bueno pues no tengo que ir solo llamo aunque tardan un poco

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Que no debo asistir al lugar eso me gusta

Cambiaría la velocidad de la entrega

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

No cubre los medicamentos que necesito ya que son de la piel, y del estomago

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

No me cubre el seguro no podría decirte

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

No puedo responder esta pregunta por lo ya expresado



Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Ha sido buena

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Lo expresé en la parte de arriba pues nunca voy a la farmacia me traen los medicamentos

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Cuando iba físicamente la espera pues acudo a farmacias de renombre donde sé que puedo encontrar lo que busco entonces opto por llamar

Entrevista No. 13

Género: Masculino

Edad: 39

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Semanal

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Visitó físicamente la farmacia

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

El proceso, es fácil pido la medicina y luego la recojo y pago

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

El servicio de delivery

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

La experiencia muy satisfactoria

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

15 oh 20 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

La agilidad del proceso, que todos los Medicamentos estén cubiertos

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

A veces tardan para tomar las llamadas

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

La entrega de la medicina, muy bien equipada

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Los principales problemas, es cuando visito la farmacia y no encuentro mi medicina! Tengo que esperar que llegue del laboratorio y esto tarda.

Entrevista No. 14

Género: Masculino

Edad: 29

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Muy poco

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Ir a comprar

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Realmente voy muy poco, pero la experiencia ha sido la promedio, buena atención siempre muy amable, por lo general siempre encuentro lo que necesito



¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Pues me gusta la buena atención brindada, mejorar no sé, no creo que haya nada que mejorar según mi poca experiencia

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

No lo eh usado

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

No aplico

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Pues por lo que podido escuchar, la rapidez en la aprobación

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

No aplico

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Creo que es de gran utilidad el que los medicamentos lleguen a la casa

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Pues al haber hecho tan pocas compras, no me eh topado con ningún problema

Entrevista No. 15

Género: Masculino

Edad: 23

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

no mucha

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

yo voy presencial

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

buena , rápida

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

entiendo que está todo bien

¿Tienes seguro médico?

No

Entrevista No. 16

Género: Masculino

Edad: 28

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Rara vez

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Suelo apersonarme a la farmacia

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Trato siempre de ir a una farmacia que no sea frecuentada por muchas personas. En horario de la mañana.

Muy rápido. Siempre he tenido la suerte de que sí desconozco el artículo a comprar, los de la farmacia me recuerdan los nombres de los medicamentos.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?



Podría mejorar la cantidad de personas que se encuentran despachando al cliente. Sobre todo, a los que tienen recetas con seguro médico.

Me gusta la amabilidad de todo el personal.

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

No ha sido mala. Aún así considero que debe haber más personal para las personas que suelen comprar con recetas que pretenden sean cubiertas por el seguro.

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

45 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

No ha sido mala. Pienso que deben mejorar más el servicio.

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Lo que más me gusta es que me lo lleva a domicilio, obviamente.

Lo que más me disgusta es el tiempo que tardan en llegar.

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjetas de crédito.

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

La cantidad de pero sana que asisten en los establecimientos.

Podría mejorar, contratar más personal.

Entrevista No. 17

Género: Masculino

Edad: 28

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Semanalmente

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Ir presencialmente

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Regularmente es fácil si es algún medicamento sencillo, pero cuando es una medicina que requiere autorización del seguro médico se complica por el tiempo de espera, en ocasiones se pierde mucho tiempo para que al final la información sea que el Seguro no cubre esa medicina, lo cual es decepciona por todo el tiempo que se gastó en ese momento

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Que las personas que dan atención en la farmacia sean capacitadas es un punto bueno, pero entiendo que el proceso de generar una autorización debe mejorar

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Gasto mucho tiempo en espera de la autorización y en ocasiones ni la autorizan, por lo que pierdo tiempo de una hora u hora y media, por una información que pudiera obtener antes quizás de comprar el producto

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

Una hora y hasta dos horas

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Punto a mejorar: el tiempo de espera para autorizar

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Regularmente no solicitó, por el tiempo de esperar

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?



Lo bueno es poder acceder a la medicina sin tener que trasladarse, los. Puntos a mejorar tiempo de esperar o que la medicina no sea la que se pidió

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

En efectivo

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

El tiempo de espera

Entrevista No. 18

Género: Masculino

Edad: 24

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Bimensual

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Delivery

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Bien, aunque muchas personas y tiempo largo de espera

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

N/A

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

No lo utilizo, el tiempo de espera se duplica

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

N/A

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

N/A

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Excelente

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

El tiempo de espera

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo por delivery. Tarjeta presencial

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente? No tener el medicamento.

Entrevista No. 19

Género: Masculino

Edad: 37

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Mensual

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Ir personalmente

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Buena, llego atienden por orden de llegada y con las medidas de prevención debidas

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

No tengo inconveniente en la farmacia a la que voy

¿Tienes seguro médico?

Sí



En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Casi no la utilizo

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

Más de media hora

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

La rapidez

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

No muy buena por eso prefiero ir personal

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

La rapidez debe mejorar

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Trasladarme a la farmacia pues vivo en villa mella y Farmavalue solo hay en el centro de la ciudad

Entrevista No. 20

Género: Masculino

Edad: 37

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Mensual

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Precencial

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

A veces siento que deberían de ser un poco mas informativos u presentar diferentes opciones antes de los no hay ya que entiendo de los medicamentos hay opciones aunque tengan casas comerciales distintas

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Mas informativos

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Horrible de lento con el proceso de autorización y sobre todo con el tema de que no cubre muchas cosas el seguro

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

Mas de media hora

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Bueno que cubre una parte y mejor cobertura para algunos medicamentos de tratamientos continuos

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

No lo uso

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Lo desconozco

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo o tarjeta

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Ninguno

Entrevista No. 21

Género: Masculino

**Edad: 30**

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Mensual

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Ir a la farmacia

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Bien

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

La agilidad a la hora de comprar con seguro

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Buena puede ser mejor

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

Media hora 40 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Pueden mejorar

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Casi no lo

Uso

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Que sea más ágil

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Voy a la farmacia

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Bueno a veces vas y la farmacia no tiene el medicamento y agilizar más a la hora de la

Compra con seguro

Entrevista No. 22

Género: Masculino

Edad: 28

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Rara vez

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Suelo apersonarme a la farmacia

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Trato siempre de ir a una farmacia que no sea frecuentada por muchas personas. En horario de la mañana.

Muy rápido. Siempre he tenido la suerte de que sí desconozco el artículo a comprar, los de la farmacia me recuerdan los nombres de los medicamentos.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Podría mejorar la cantidad de personas que se encuentran despachando al cliente. Sobre todo, a los que tienen recetas con seguro médico.

Me gusta la amabilidad de todo el personal.

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

No ha sido mala. Aún así considero que debe haber más personal para las personas que suelen comprar con recetas que pretenden sean cubiertas por el seguro.

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?



45 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

No ha sido mala. Pienso que deben mejorar más el servicio.

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Lo que más me gusta es que me lo lleva a domicilio, obviamente.

Lo que más me disgustan es el tiempo que tardan en llegar.

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjetas de crédito.

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

La cantidad de pero sana que asisten en los establecimientos.

Podría mejorar, contratar más personal.

Entrevista No. 23

Género: Masculino

Edad: 30

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Mensual

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Ir a la farmacia

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Bien

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

La agilidad a la hora de comprar con seguro

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Buena puede ser mejor

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

Media hora 40 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Pueden mejorar

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Casi no lo

Uso

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Que sea más ágil

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Voy a la farmacia

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Bueno a veces vas y la farmacia no tiene el medicamento y agilizar más a la hora de la

Compra con seguro

Entrevista No. 24

Género: Masculino

Edad: 26

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Mensual

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Presencial



Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Satisfactoria hasta el momento

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

El tiempo de espera

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Hasta ahora muy positiva dado que mi seguro me da muy buena cobertura en cuanto a medicamentos

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

30 minutos dependiendo si son varios medicamentos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

No me gusta pedir a domicilio a farmacia, tardan mucho y generalmente no toman tarjetas

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Que tomen tarjeta

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Entrevista No. 25

Género: Masculino

Edad: 34

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Semanal

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Presencial

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Generalmente tengo que hacer fila y esperar a ser atendido

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

El proceso fluye rápido

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

El proceso es lento

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

30 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta cuando el seguro me cubre el medicamento, mejoraría el proceso burocrático que tiene que realizar la dependiente de la farmacia con la aseguradora

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

No lo he utilizado

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

N/A

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo y tarjeta

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?



Cuando realizo una fila en una farmacia y luego no tienen la mayoría de los medicamentos que necesito, tengo que ir a varias farmacias y eso es una pérdida de tiempo.

Entrevista No. 26

Género: Masculino

Edad: 26

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Mensual

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

WhatsApp actualmente

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Si son medicamentos sin seguro el proceso es rápido, de lo contrario se tarda más tiempo.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Se puede consultar tipos de medicamentos y precios siempre sin ningún inconveniente (farmacia a la que escribo), ya que las demás solo aceptan órdenes por Whatsapp.

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Es un proceso desorganizado y el tiempo de atención es lento.

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

15 a 20 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Te informan el porcentaje que cubre cada medicamento, el tiempo de atención al cliente, el proceso de aprobación con el seguro.

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Le escribo a la farmacia por Whatsapp preguntando si tienen los medicamentos, hago mi pedido, espero que me confirmen el monto a pagar en total para que procedan con el envío. El proceso la mayoría de veces es muy lento y tengo que esperar un largo rato p

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

No tengo que salir de casa. El servicio, la comunicación para saber si el pedido está en camino y confirmar si enviaron todos los medicamentos solicitados.

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Pago con tarjeta

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

El servicio, tiempo de espera, comunicación. Llamando a la farmacia para saber el estatus del pedido, insistiendo para confirmación de precios, cobertura de seguro y demás.

Entrevista No. 27

Género: Masculino

Edad: 22

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

No tan constante del 1 al 10 como un 3 □

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Caminar

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

A veces es complicado porque no está el producto que necesitas

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

A mejorar sería que tengan el

Medicamento

¿Tienes seguro médico?

No

**Entrevista No. 28****Género: Masculino****Edad: 27**

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Semanal

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Físicamente

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

A veces se torna tedioso por las esperas

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Pueden mejorar la automatización del proceso de pedidos y pagos

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Proceso lento

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

30 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Automatizar las solicitudes

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Algunas veces son ágiles

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

El manejo de los medicamentos en la entrega

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta de crédito

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Algunos medicamentos básicos no aparecen y llamo a la farmacia antes de trasladarme

Entrevista No. 29**Género: Masculino****Edad: 29**

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Ocasionalmente

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Ir personalmente

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Debo trasladarme al lugar.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

El tiempo de espera

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Dura mucho la aprobación

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

30min o más

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

El tiempo

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.



Mala

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

La respuesta del establecimiento

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

El ordenar

Entrevista No. 30

Género: Masculino

Edad: 26

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Ocasionalmente

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Presencial

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Me dan buen trato en la sucursal, pero si es con seguro hay que durar demasiado tiempo para poder comprar con seguro.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta la amabilidad del personal. Podría mejorar el tiempo de espera al momento de la compra.

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Me encuentro que hay que esperar demasiado tiempo, hasta un nivel exagerado.

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

40 a 45 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Lo mismo que mencioné anteriormente

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

No suelo pedirlo, porque la mayoría de las veces duran hasta 2 horas o más en llegar. A veces prefiero hasta cancelarlo y pasar físicamente porque es demasiado el tiempo en espera. Muchas veces hasta una tarde completa.

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta por la comodidad de esperarlo en tu casa, pero fuera de eso, el tiempo es demasiado largo.

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Si es presencial con tarjeta y si es a domicilio en efectivo

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Cuando es a domicilio, el tiempo en espera es la principal dificultad, y es por esa razón que prefiero cancelarlo e irlo a buscar yo mismo. Entiendo que un tiempo prudente de servicio a domicilio sería de 20 a 30 minutos como mucho, pero actualmente no es

Entrevista No. 31

Género: Masculino

Edad: 46

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Mensualmente

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Antes de la pandemia de forma presencial o a domicilio si era muy tarde, y después de la pandemia hemos empezado a utilizar los medios digitales (la aplicación de la farmacia Carol en específico)

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.



Depende de la farmacia, si son farmacias pequeñas es mejor ir presencial no llamar, y las cadenas grandes es mejor llamar o comprar por su plataforma digital. Me gusta el servicio al cliente que brindan. Si es farmacia grande en el delivery no he tenido inconveniente pero si es pequeña como mencioné es mejor ir presencial porque el servicio no es tan bueno.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta el servicio 24/7, que haya suficiente personal y preparado, que de atención personalizada. Entiendo que ellos podrían mejorar los tiempos de espera, en especial si es con seguro. No me gusta que hay veces que me intentan vender el medicamento.

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

El proceso es muy largo y tedioso, y muchos pasos a seguir con mucho papeleo que no le encuentro sentido

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

Más de 20 minutos.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta que puedo comprar medicamentos con seguro pero no me gusta que el proceso es largo y tedioso

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Yo entiendo que llegan, pero dura mucho, porque muchas veces lo pido en la mañana y me llega a las 4 de la tarde. Es un tema de que debo pedir el medicamento días antes de que se me acabe, pedirlo con anticipación, porque se toman su tiempo, y no te llega

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Si fuera más rápido fuera un éxito porque es demasiado lento, pero entiendo que es un precio que hay que pagar porque me lo están llevando a mi casa y más ahora con la pandemia. Y muchas veces me dan la facilidad de si lo voy a pagar con efectivo, en la f

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta y efectivo, pero por lo general pago con tarjeta

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

La principal dificultad que se me presenta es cuando a veces un medicamento se descontinúa porque alguna casa lo deja de llevar a la farmacia, pero a través de la plataforma digital que ellos tienen y que estoy usando ahora mismo me da la facilidad de ver.

Entrevista No. 32

Género: Masculino

Edad: 29

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

De forma ocasional

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Voy directo a la farmacia y delivery

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Dependiendo del producto que vaya a comprar puede ser tortuoso, porque si voy a comprar medicamentos con seguro hay una larga espera, pero si no es con el seguro es más rápido.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta que puedo comprar con seguro y no me gusta que es mucho tiempo de espera

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

En la farmacia te resuelven la compra con seguro cuando vas de forma física, pero el proceso es bien largo y es mucho el tiempo que tengo que esperar



¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

De 20 a 30 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Entiendo que debería de mejorar el tiempo que tardan

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

A las farmacias que suelo llamar para el delivery, Duran mucho tiempo en llegar y no puedo pedir medicamentos con seguro, para eso tendría que pasar por allá

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta que me llega lo que pido a la casa y me evito el viaje, y más ahora con la situación de la pandemia, pero como no puedo adquirir medicamentos con seguro, entiendo que eso es algo que podrían mejorar

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta de crédito

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

El tiempo de espera es básicamente el mejor inconveniente, y lo soluciono pasando por una farmacia donde sé que va menos gente y así sé que el tiempo pueda que sea menor.

Entrevista No. 33

Género: Masculino

Edad: 27

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Ocasionalmente

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

En persona

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Algo tedioso en la situación actual

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Está mucho más complicado, debe agilizar las atenciones para evitar aglomeraciones

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Bastante bien

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

45 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Reducir el tiempo de verificado de la receta médica

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Muy deplorable

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta que el servicio facilita localizar el medicamento aunque la entrega debe mejorar al momento de localizar el domicilio de entrega

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta de débito

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Validar la receta médica, la espera al solicitar entrega a domicilio

Entrevista No. 34

Género: Masculino

Edad: 30

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?



Muy frecuente

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Me dirijo a la farmacia

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

A veces lento en la espera de turnos o cuando necesito aprobación de seguro

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta la atención recibida cuando es amable la persona y creo que puede mejorar el tiempo

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

El proceso a veces se torna muy lento o cuando tengo problemas de cobertura sobre todo en medicamentos dermatológicos

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

40 minutos a 1 hora

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta que no necesito dirigirme al seguro a pre aprobar. Debe mejorar el tiempo.

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Es lento porque debo esperar que reúnan pedidos y envíen, a veces tardan hasta 3 horas

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta de crédito o debito

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

El problema principal es el tiempo seguido de la falta de inventario que a veces tienen

Entrevista No. 35

Género: Masculino

Edad: 55

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Semanal

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Teléfono

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Yo llamo, espero, pido el producto, lo cotizo y listo esperar que llegue a casa.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

El proceso debería ser más rápido.

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

En cuanto a esto, el seguro médico nunca cubre los medicamentos que necesito.

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

Ninguno, el seguro no cubre mis medicamentos.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Podría mejorar la rapidez con que atienden a uno.

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Entiendo que ha sido eficaz, ya hasta me conocen al llamar.

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta la disponibilidad que tienen de ciertos productos para hacérmelos llegar, pero podrían mejorar la rapidez.



¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo siempre

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Nunca cogen el seguro, entonces estoy pagando un seguro que no funciona para cubrir mis necesidades. Actualmente pago mis medicamentos por completo, ya que no los cubre.

Entrevista No. 36

Género: Masculino

Edad: 81

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Casi diario

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Teléfono

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Hay que esperar hasta dos horas para que un producto llegue a la casa y eso no es cómodo.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Los productos llegan aunque tarde, pero deben mejorar el tiempo en que llegan los productos por la poca disponibilidad de mensajeros.

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Casi no lo uso para adquirir medicamentos, porque los que compro no los cubre.

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

30 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

El servicio debe mejorar.

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

El servicio a domicilio es bueno, aunque llega tarde siempre.

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

El servicio y el servicio como he dicho anteriormente.

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Todas las que te he mencionado sobre el delivery y el tiempo de aprobación del seguro.

Entrevista No. 37

Género: Masculino

Edad: 30

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Mensual

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Compra directa en la farmacia

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Eso depende realmente de la farmacia en la que compro, algunas tienen buen servicio al cliente otras no tanto y el servicio ha mejorado un poco.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta la posibilidad de que en nuestro país se puede comprar la mayoría de medicamentos sin la necesidad de una receta y esto agiliza un poco las cosas. Pueden mejorar la forma en la que trabajan con los seguros médicos, que se reciba una notificación

¿Tienes seguro médico?



Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

El proceso es más lento y entiendo que esto pudiera mejorarse enormemente quizás a través del uso de un app.

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

30 minutos a 1 hora dependiendo del seguro médico

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Ya lo respondí más arriba.

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Bueno, ya respondí eso.

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Podrían seguir mejorando el tiempo de entrega aunque esto depende de la infraestructura de la farmacia y eso en cuanto a disponibilidad de agentes motorizados para suplir la demanda.

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta de crédito

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

A veces hay un medicamento costoso y el seguro no lo cubre, lo único que me queda es comprar el medicamento por el costo completo o acudir a boticas populares donde quizás lo vendan a un precio más asequible.

Entrevista No. 38

Género: Masculino

Edad: 63

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Dos veces a la semana

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

En la farmacia en persona

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Servicio eficiente, pero como a veces hay empleados de farmacia que carecen de capacitación en el área uno tiene que repetirle mucho el nombre del medicamento o le dan uno equivocado. Pero es efectivo en general.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Eso que te explico de la capacitación de los empleados para ofrecer un mejor servicio.

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Muy lento y a veces luego de que pasa todo el tiempo del mundo, no procede la compra.

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

30 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Entiendo que deberían mejorar los tiempos de atención para la compra con seguros.

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Se tarda mucho en llegar el pedido, a veces el delivery no está trabajando ese día y no te lo ofrecen y así.

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Ampliar la oferta de servicio a domicilio.

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?



Los empleados a veces no entienden el nombre del producto, la solución es repetírselo hasta que lo entiendan.

Entrevista No. 39

Género: Masculino

Edad: 28

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Mensual

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Voy a la farmacia en persona

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

En mi experiencia ha sido bueno, porque la farmacia a la que voy me atiende rápido. A veces hay que esperar un chin cuando el medicamento es extraño para los empleados.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Voy muy poco a la farmacia, no tengo base para opinar sobre mejoras. Pero donde voy hay servicio de auto farmacia y esto me gusta, sobre todo ahora en tiempos de COVID.

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

El proceso dura un poquito más que el de una compra normal, pero no he tenido que esperar tanto.

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

20 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Podrían mejorar la agilidad atendiendo a uno, y podrían tratar de ampliar la cobertura de medicamentos que el seguro no cubre.

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Siempre llegan rápido donde vivo.

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

No tengo quejas, me gusta todo. Andan en su motorcito y llegan rápido.

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo y tarjetas de crédito

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Si no existe un medicamento en esa farmacia, el empleado me suele ofrecer otro con los mismos componentes y si no estoy de acuerdo voy y solicito el producto en otra farmacia.

Entrevista No. 40

Género: Masculino

Edad: 28

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Quincenal

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Voy directo

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

A veces hay mucha gente, a veces no hay mucha gente. Si hay mucha gente cojo un numero me sientan a veces no y ya. Podrían ser más rápidos.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta que donde yo compro me dan siempre un descuento, no importa si pago en efectivo o con tarjeta. Podrían mejorar el servicio al cliente, pues hay empleados con una actitud que no incentiva a la compra pues porque no les da su gana y ya.

¿Tienes seguro médico?

Sí



En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Un lío. Si no está sellada la receta, no lo pasan. Si ya compraste muchos medicamentos en un momento agotas el límite y ya no sirve. No cubre básicamente nada y así.

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?
30 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Del proceso no me gusta nada y deben ser más rápidos, no me gusta perder el tiempo.

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

No utilizo eso, pero cuando lo pido siempre dicen que en una hora o dos y a veces ni llegan dependiendo del momento del día.

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Eso que acabo de decir, dependiendo de la hora el producto puede llegar de una vez o no y de si tienen el producto en esa sucursal o no.

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta de crédito

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Creo que ya dije todo eso y si uno necesita el medicamento uno tiene que comprarlo imagínate. El problema a veces es el servicio al cliente, la lentitud de los servicios y así. Pero como quiera hay que comprar los medicamentos. Si no me dan ese descuento

Entrevista No. 41

Género: Masculino

Edad: 34

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Dos veces al mes

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Teléfono, personal

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Excelente, siempre buen servicio

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta el servicio, entiendo que el abastecimiento debe mejorar y la venta al detalle

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Muy lento, hay que esperar demasiado, no hay fluidez

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

Toma de dos a tres horas

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

No me gusta nada, es deficiente, no cubre la totalidad, muy lento, hay que esperar aprobaciones

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Excelente, a domicilio todo funciona mejor y más cómodo

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Del proceso me gusta la comodidad y entiendo que se debe mejorar la cobertura

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta de Crédito

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

El problema es el abastecimiento y lo resuelvo comprando o buscando otras farmacias

Entrevista No. 42



Género: Masculino

Edad: 35

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Quincenal

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Presencial

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Casi siempre satisfactoria

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Buenas atenciones y puede desarrollar una app para agilizar aún más el proceso

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Se tarda un buen tiempo

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

De 30 minutos en adelante dependiendo de las personas que estén delante de mí

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Ninguna, uno debería tener acceso al catálogo de medicamentos para no perder tiempo

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Se tarda tiempo ya que depende de la cantidad de pedidos que tenga la farmacia

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta porque no tengo que moverme de mi casa y deberían mejorar el tiempo de respuesta

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Con tarjeta si es presencial y efectivo si es por pedido

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

La aprobación del seguro, casi siempre no hay sistema o la persona que trabaja con seguro ya se fue, esa son algunos de los inconvenientes. Esperando, yendo a otra farmacia o si no es muy caro comprarlo sin el seguro

Entrevista No. 43

Género: Masculino

Edad: 25

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Mensual

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Delivery y presencial

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Hasta ahora buenas, he dado con los medicamentos que he estado buscando.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta la disponibilidad que tienen, pero podrían mejorar la rapidez de su servicio a domicilio

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

El seguro no cubre nada en sí para eso de farmacias.

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

20 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Podrían mejorar los tiempos de aprobación del seguro, aunque no me cubre casi nada.

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.



Se tarda demasiado, pudieran ser más rápidos.

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Ya lo dije...

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta y efectivo

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Principal problema: disponibilidad. Solución: ir a otras farmacias distintas a ver donde aparece.

Entrevista No. 44

Género: Masculino

Edad: 29

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Semanal

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Presencial

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Es muy lento y más luego del virus, demasiadas filas.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Nada y todo.

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Se tarda mucho cuando es con seguro, suele pasar que luego de esperar la respuesta es un no. Entonces hubiera comprado sin eso y ya.

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

30 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Tienen que mejorar los tiempos de atención y aprobación de los medicamentos.

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

A veces pides algo y tienes que llamar de nuevo para confirmar que en efecto se han olvidado de tu pedido y esto es frustrante.

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta que recibes las cosas en tu casa, pero tienen que mejorar los tiempos y poner más atención a lo que uno pide.

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta de Crédito

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

A veces los productos que busco no se encuentran entonces me toca ir a otra farmacia sin saber si los tendrá o no.

Entrevista No. 45

Género: Masculino

Edad: 32

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

No regular

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Dirigirme al establecimiento

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Depende la sucursal, a veces largas filas de espera o muchas personas en el lugar

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?



Mejorar el tiempo de respuesta

¿Tienes seguro médico?

No

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Hay que esperar mucho

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Tener más disponibilidad de deliverys o agilizar los mismos, para mejorar el tiempo de entrega

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Efectivo o tarjeta

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

Largas esperas. Envío a otra persona en mi lugar.

Entrevista No. 46

Género: Masculino

Edad: 25

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Ocasionalmente

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Físicamente y muy raro delivery

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

El proceso es tomar turno y cuando te llaman luego de esperar te atienden y si es con seguro te ponen a esperar la autorización y luego de que esta aprobado te ponen a firmar muchos documentos y luego te envían a realizar el pago.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Para mi es indiferente, porque ya estoy acostumbrada a ese proceso, pero la mayoría de las veces el proceso es lento

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

El proceso es más largo y hay que seguir muchos pasos diferentes y firmar muchos papeles

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

20 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta la cobertura al momento de comprar mis medicamentos y que han ido automatizando el proceso, buscando en un sistema en vez de llamar a un operador. Por otro lado, entiendo que el proceso es complejo, largo y tedioso.

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Entiendo que el proceso de delivery es mejor que el físico, porque todo te llega a la casa. Es más eficaz y fácil. Inclusive, en la farmacia que suelo comprar puedo hasta enviar todo por WhatsApp y ellos me lo envían a la casa. Me ahorra tiempo y filas.

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Puedo recibir todo lo que necesito en mi casa sin necesidad de salir. Sin embargo, si la farmacia no tiene stock suficiente te envían el pedido a medias, aunque uno ya lo haga pagado. Te hacen entrega de lo que había y te hacen un crédito de la cantidad

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta



¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?
Las largas filas y tiempos de espera en las farmacias. Se arman cuellos de botella al momento de terminar con servicio y solicitar el medicamento y luego ir a la caja a pagar. Lo soluciono yendo a una farmacia grande o dentro de una plaza donde puedan dar

Entrevista No. 47

Género: Masculino

Edad: 56

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Varias veces al mes

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Presencial y delivery

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Es incomodo, por las filas que hay que hacer y por el tiempo de espera, ya que se toma su tiempo.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Entiendo que podían mejorar el tiempo de espera para poder atender al cliente

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

El proceso es muy lento, duran mucho para atenderte y luego que te atienden duran mucho para despacharte. Me ha pasado que cuando voy no tienen uno de los medicamentos con seguro y como no puedo dividir la receta, tengo que irme a otro lado a ver dónde ha

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

Depende de la fila y la cantidad de personas que haya en la farmacia, pero hay veces que me toma hasta una hora

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

El tiempo que uno dura en la farmacia esperando

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

El servicio es extremadamente lento, porque a veces pueden durar 30min o 45 pero a veces hasta 4 horas. Y cuando viene a ver tengo que llamar varias veces para insistir que envíen el medicamento.

Con delivery no he intentado comprar con seguro, porque cre

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Me gusta que lo pueda recibir en mi casa y no tengo que salir, pero entiendo que se podría mejorar el tiempo de espera que es demasiado largo

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta y efectivo

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

El tiempo de espera y que a veces hay medicamentos que he tenido que visitar 4 y 5 farmacias para poder encontrarlo. Cuando me ha pasado, visito diferentes farmacias hasta poder conseguir el medicamento que quiero

Entrevista No. 48

Género: Masculino

Edad: 25

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Mensual

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

La mayoría delivery y también presencial aunque poco

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.



La atención al cliente es lenta, generalmente se hace una fila para ordenar el medicamento y luego otra para pagar. Si no tienen el medicamento lo buscan en el sistema y si tampoco tienen en otra sucursal me dirijo a otro establecimiento hasta encontrarlo.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Mejorar el servicio al cliente y el tiempo de espera y respuesta

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Si es presencial el proceso es muy largo, pero el que más uso es por delivery, ya sea vía telefónica o por WhatsApp, pero también se toma un tiempo bien largo. Le envío los datos, informaciones y fotos de seguro, cédula y receta y ellos toman su tiempo para confirmar

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

Si es presencial algunos 15 o 20 min, si es por delivery, Duran de 30 a 40 min Después que le envié la información para llamarme y confirmar la información y duran como 30 min para enviarlo a mi casa

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

El proceso debería ser más corto y entiendo que ellos podrían tener una plataforma en línea donde puedan verificar las autorizaciones para reducir el tiempo de espera

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

Me gusta porque aunque es lento, puedo recibirlo a mi casa sin moverme

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Entiendo que ahora con las tecnologías que tenemos, podrían tener algún mecanismo en que cada cliente pueda darle seguimiento a su pedido, porque me ha tocado llamar varias veces para confirmar el status ya que el tiempo que me dieron paso, y muchas veces

¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

Tarjeta

¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

El tiempo en espera, ya que no me gusta durar mucho tiempo esperando, Sin hacer otras cosas y por eso lo soluciono pidiendo delivery, ya que mientras me lo traen puedo ir haciendo otras cosas y aprovechar el tiempo. Y otra cosa, es que me ha pasado con frecuencia

Entrevista No. 49

Género: Masculino

Edad: 32

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

mensual

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

presencial

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

voy a la farmacia de manera presencial, ellos verifican la disponibilidad del medicamento y luego llaman al seguro para aprobación después pago y me dan el medicamento.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

Que tengo que pagar menos con el seguro, lo que menos me gusta son las largas filas que hay que hacer o que el medicamento no esté disponible

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

Por lo general tengo que disponer de mucho tiempo cuando tengo que comprar los medicamentos.

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

una hora aproximadamente, si no hay mucha gente.

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?



El tiempo de respuesta cuando es con seguro debería mejorar.
 Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.
 No lo uso porque duran mucho para entregar el medicamento, hasta 3 horas duré esperando una vez.
 Mejor no lo uso.
 ¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?
 El tiempo de respuesta, duran mucho para llevar los medicamentos.
 ¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?
 Efectivo
 ¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?
 Las largas filas que hay que hacer.

Entrevista No. 50

Género: Masculino

Edad: 31

¿Con qué frecuencia compras medicamentos u otros productos en la farmacia?

Mensual

¿Qué canal o medio utilizas para comprar productos a las farmacias?

Whatsapp

Cuéntame del proceso y tu experiencia al realizar compras en farmacias.

Buena

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

La espera para ser atendido

¿Tienes seguro médico?

Sí

En caso de tu respuesta a la pregunta anterior ser sí, Háblame de tu experiencia en la compra de medicamentos con seguro médico.

No cubren todos los medicamentos

¿Qué tiempo, por lo general, te toma realizar una compra de medicamentos con seguro médico?

30 minutos

¿Qué cosas te gustan del proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

La espera de repuesta

Cuéntame de tu experiencia al solicitar servicio a domicilio a las farmacias.

No he pedido

¿Qué cosas te gustan de este proceso y qué cosas entiendes que podrían mejorar?

La espera

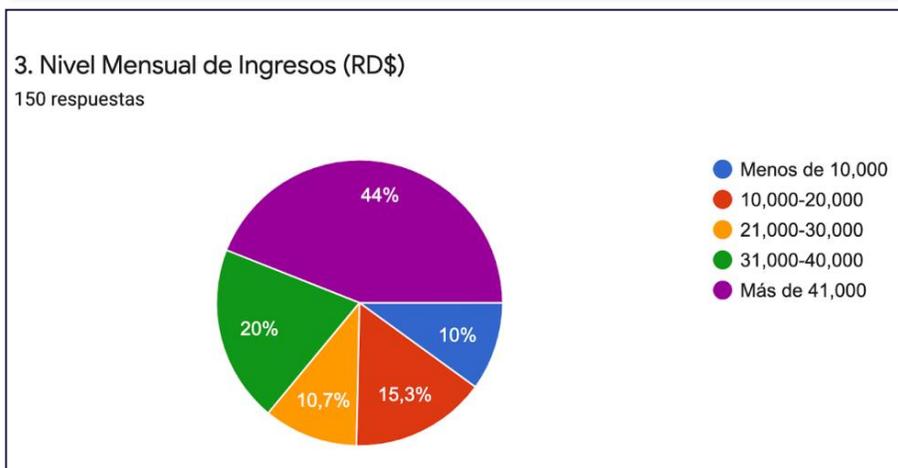
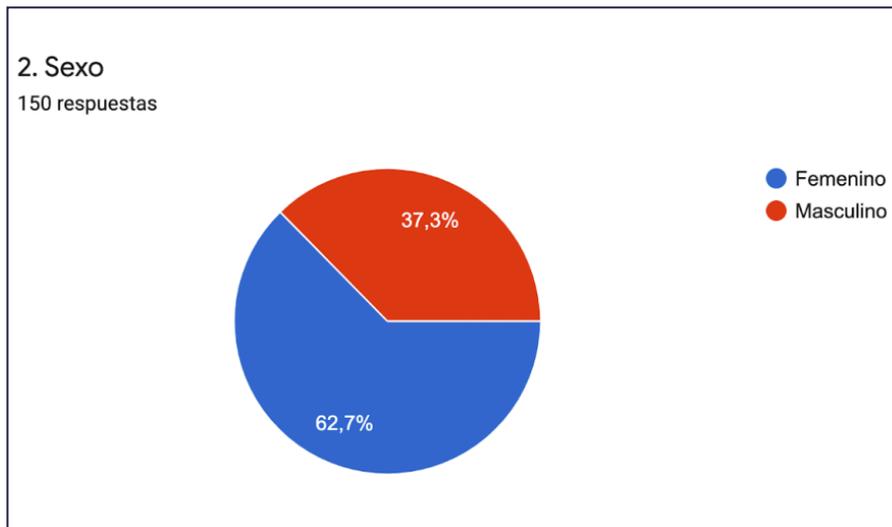
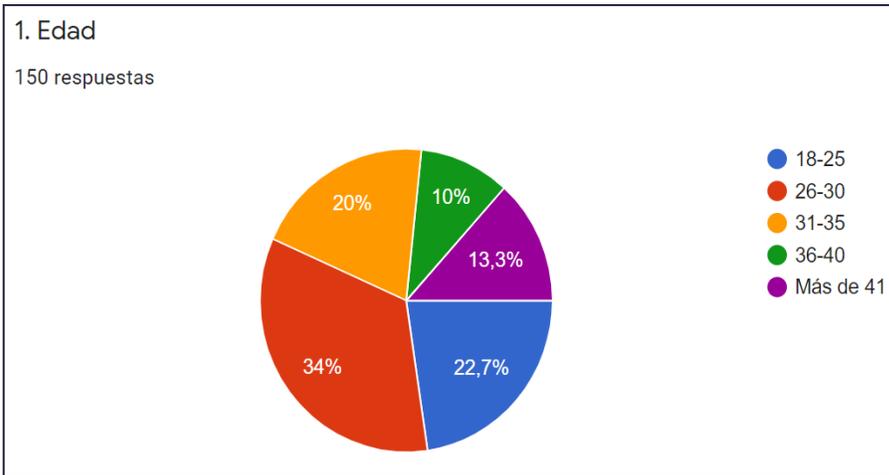
¿Qué método de pago utilizas para comprar tus medicamentos?

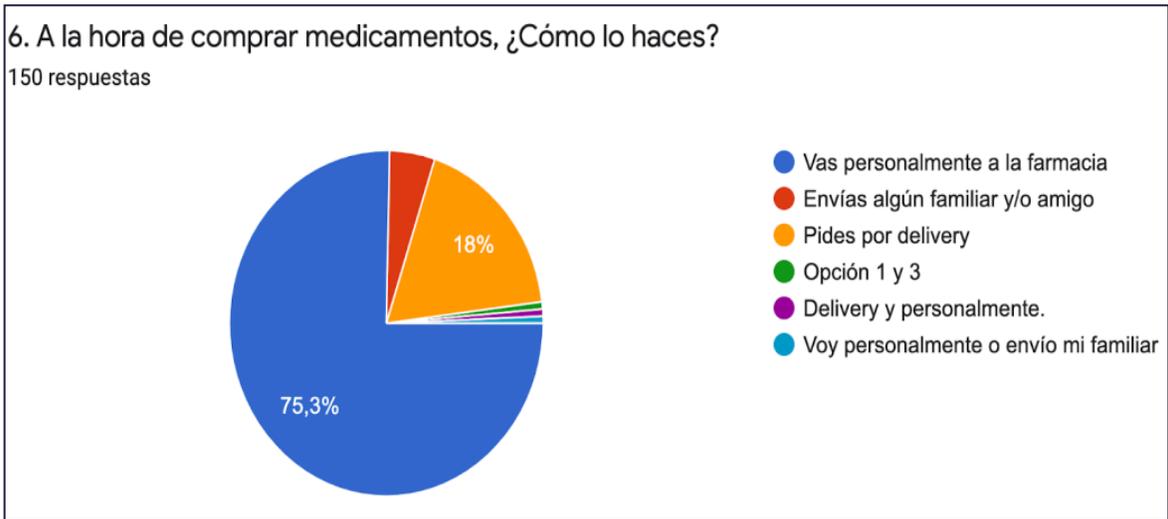
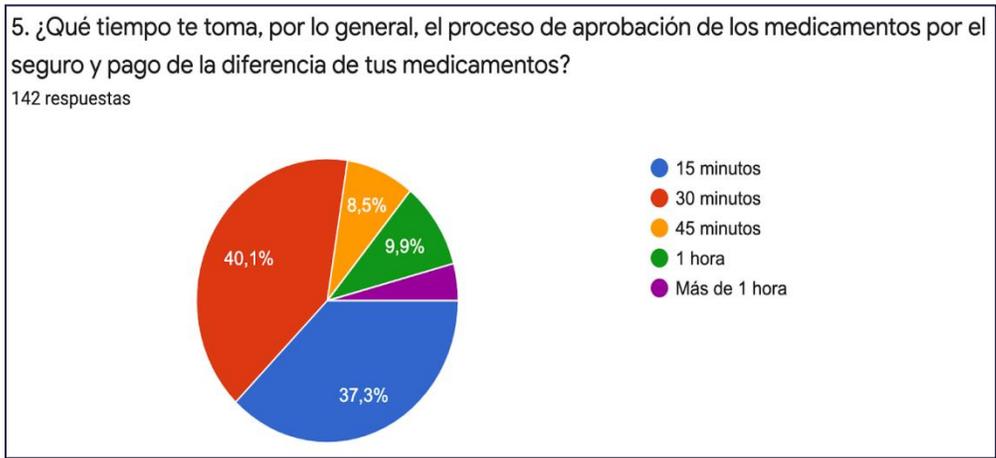
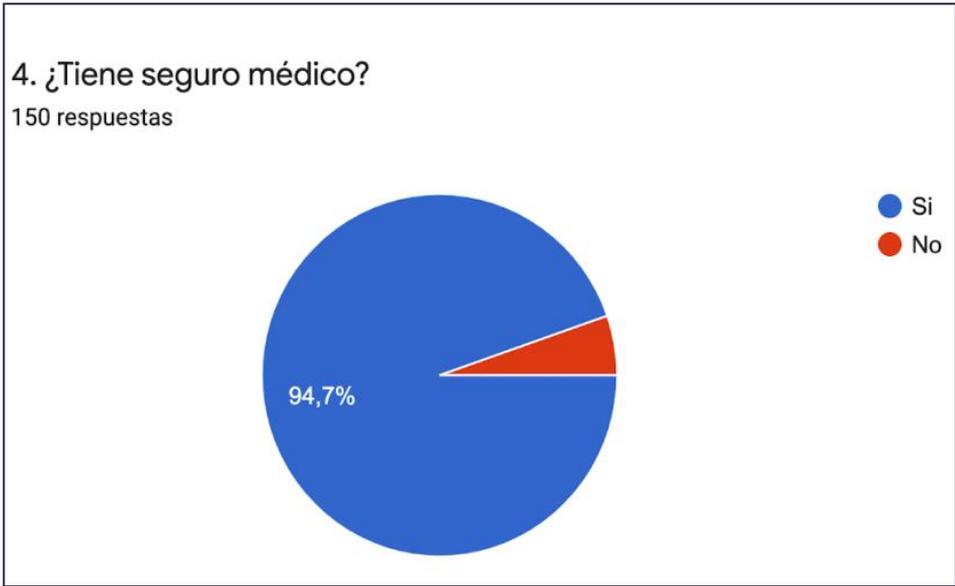
Efectivo

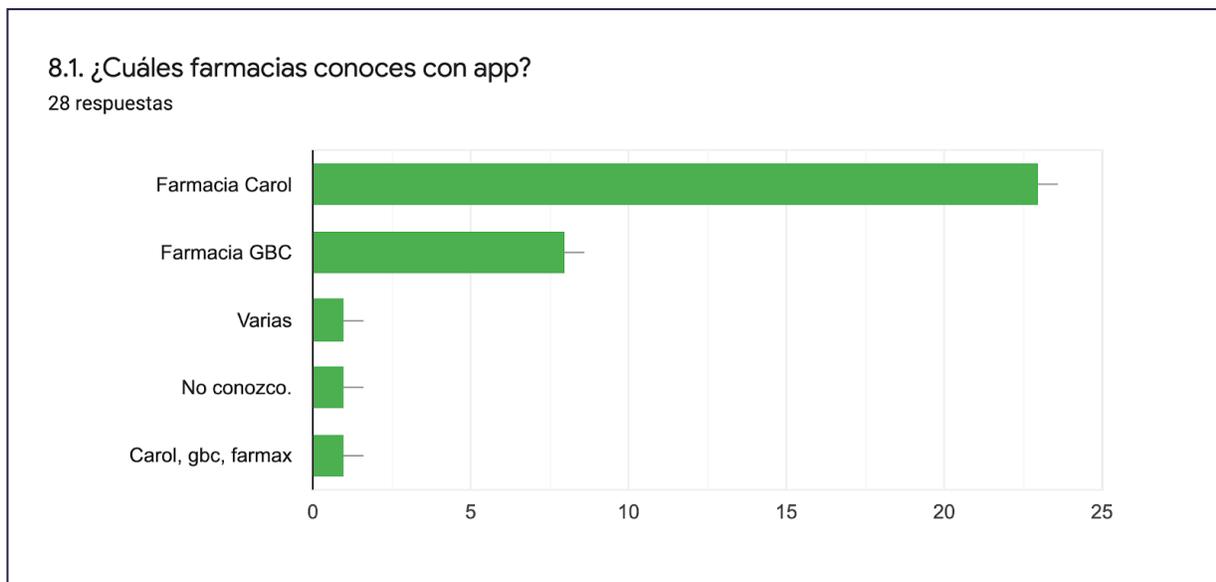
¿Cuáles consideras que son tus principales problemas o dificultades al momento de comprar medicamentos u otros productos en farmacias y cómo lo solucionas actualmente?

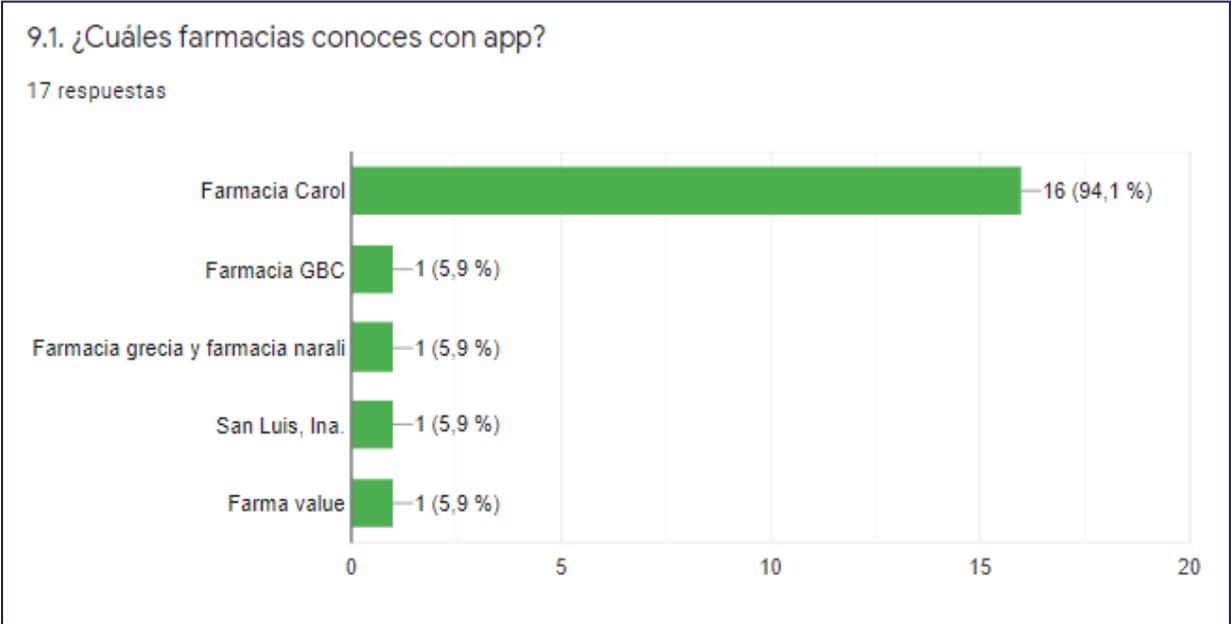
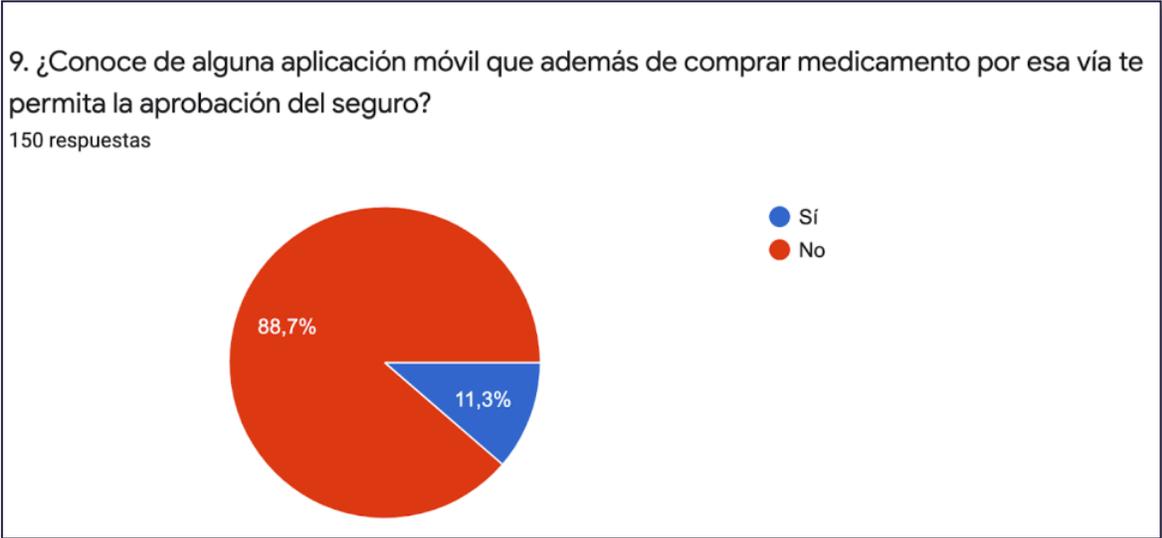
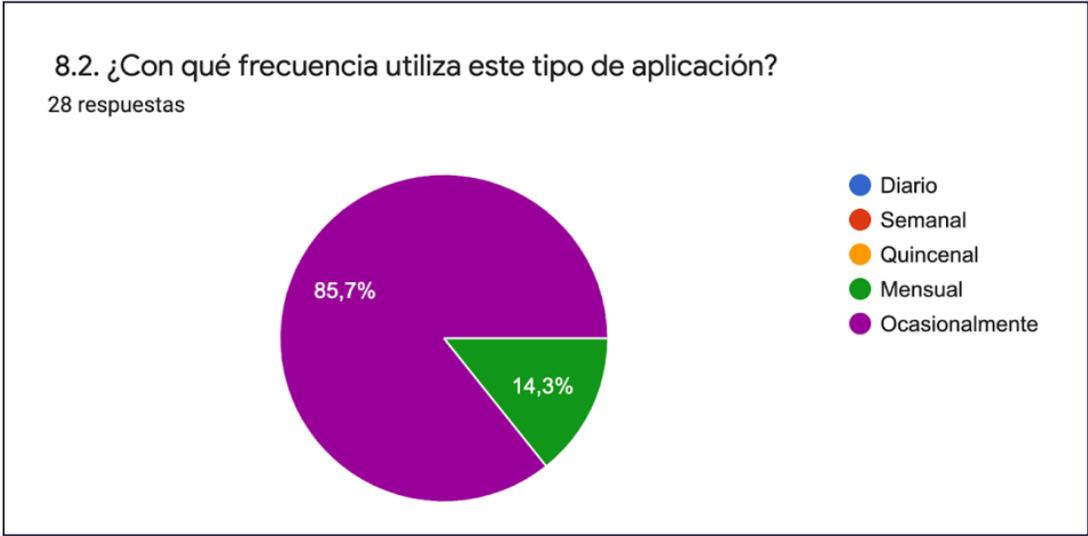
La existencia de los medicamentos no hay a veces

150 encuestas. Resultados.



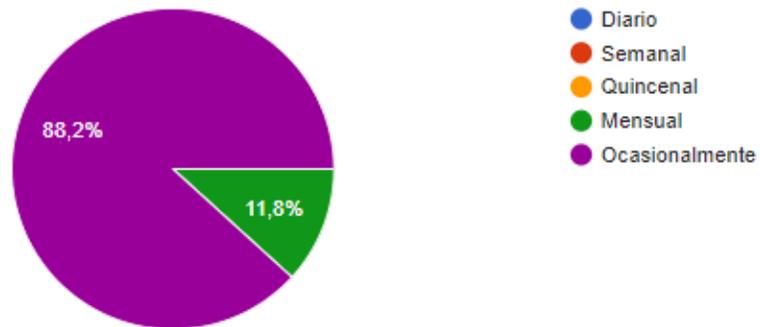






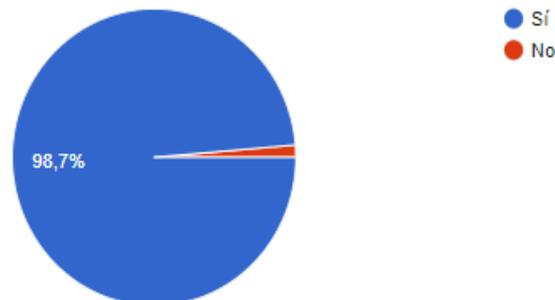
9.2. ¿Con qué frecuencia utiliza este tipo de aplicación que incluya seguro?

17 respuestas



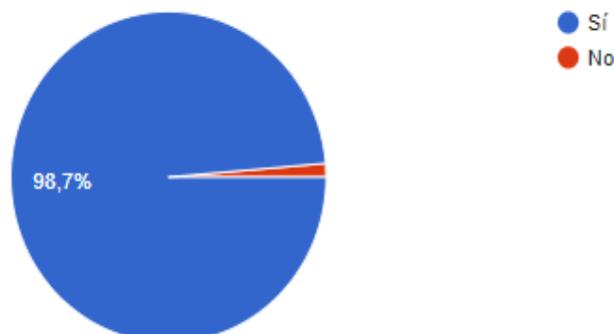
10. ¿Te gustaría tener una aplicación que te permita comprar en cualquier farmacia tus medicamentos sin necesidad de ir a la misma?

150 respuestas



11. ¿Te gustaría tener una aplicación donde puedas comprar medicamentos y obtener la aprobación del seguro, información y facilidad de pago por la misma vía?

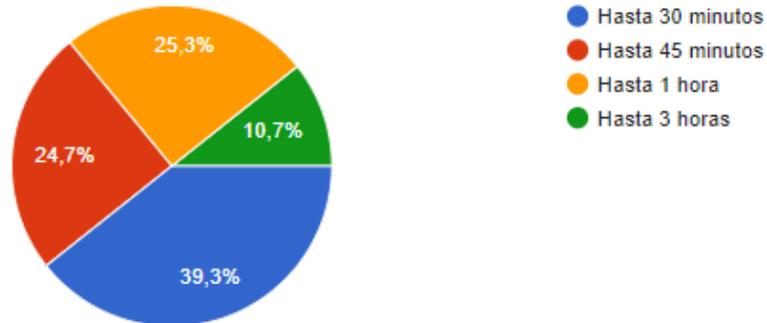
150 respuestas





12. ¿Cuánto tiempo estarías dispuesto a esperar tus medicamentos luego de realizar el pedido a través de una app?.

150 respuestas



2 Entrevistas iniciales a farmacias.

Nombre de la Farmacia: Farmacias Yamila.

Cantidad de sucursales: 12.

Entrevistado: Sr. Juan Helssy Rodríguez. Gerente de Operaciones de Sucursales.

PREGUNTAS

¿Podría describirnos el proceso que se lleva a cabo para la venta de medicamentos con seguros? ¿En qué tiempo consiguen la aprobación por parte del seguro?

El proceso consiste en que recibe y valida la receta, que esta cumpla con los requisitos de hoja timbrada con datos del médico, que tenga execuátur del doctor, firma y sello original, y que los medicamentos estén legibles para el seguro.

Aproximadamente se toma 5 a 10 minutos en una plataforma online ó mediante el sistema IVR que consiste en validar los medicamentos vía telefónica y ser llenados en un formulario validado por la aseguradora.

¿Cuenta con empleados dedicados expresamente a llevar a cabo los trámites de aprobación del seguro?

Tenemos un personal capacitado y entrenado para estos procesos de las distintas aseguradoras. El personal que trabaja seguro solo se dedica a esta parte.

Una vez conseguida la aprobación por parte del seguro, ¿cuánto tiempo conlleva finalizar la entrega de medicamentos y pago de la diferencia con el cliente?

La búsqueda y entrega de medicamentos, así como el pago y las firmas de las facturas de lugar toma de 5-10 minutos, puede ser más dependiendo la cantidad de personas en el caunter.

Respecto a las ventas tramitadas por la app a través de tarjeta de crédito ¿estarían dispuestos a recibir el pago de forma semanal?



Esta información podría ser validada vía administración con el dueño de la misma y los departamentos de contabilidad y operaciones.

¿Tiene servicio gratuito de delivery? ¿Qué distancia límite de entrega a domicilio ofrecen?

Si, el servicio de delivery es gratuito.

Dependiendo el sector donde se encuentre la sucursal, un estimado de 5 km a la redonda.

¿Cómo es el proceso de delivery? ¿Cuál es aproximadamente el tiempo de entrega?

El proceso de delivery consiste en que el cliente llama e indica que requiere un servicio a domicilio, se le toma la orden y se realiza la facturación de los medicamentos, luego se enlista en ruta para dar salida según programación.

Según su zona territorial el envío puede tardar de 10-20 minutos. Puede conllevar retrasos si el mensajero se encuentra repartiendo en otra ruta de pedidos y/o dependiendo la condición de clima.

En caso de entrega a un domicilio fuera del radio de entrega de la farmacia en cuestión, ¿estarían dispuestos a entregarlo cobrando a dicho cliente por el servicio extra?

Si, cuando se escape de una zona de entrega pero que quede accesible al territorio de la sucursal en cuestión.

¿Estarían dispuestos a ofrecer un servicio de pick up en caso de que el cliente decida recoger el pedido en la farmacia?

Claro que sí, ya que estaremos implementando ese servicio, para incrementar la confianza cliente-establecimiento.

¿Estarían dispuestos a formar parte de esta aplicación?

Si, sería una buena opción y estrategia ante la situación actual.

¿Estarían dispuestos a negociar un margen con la app por cada venta tramitada a través de la misma?

Sí, siempre y cuando se llegue a un acuerdo entre ambas partes.

Nombre de la Farmacia: Farmacia Gurabo.

Cantidad de sucursales: 1.

Entrevistado: Sr. Carlos Llaverías. Hijo del Propietario.

PREGUNTAS

¿Podría describirnos el proceso que se lleva a cabo para la venta de medicamentos con seguros? ¿En qué tiempo consiguen la aprobación por parte del seguro?

Claro!. Primero el cliente llega al establecimiento, luego confirma que su seguro lo acepte la farmacia. En caso de que no pertenezca y quiera seguir con su seguro, se le refiere otra farmacia; en caso de que si califique a los seguros que la farmacia tramita actualmente (palic, monumental y humano) se le recibe y se le comunica que toma unos momentos, dependiendo el flujo de clientes. Debe proporcionarnos la cedula, carnet y teléfono del afiliado para poder autorizar. Una vez que el empleado ingresa todos los datos que le exigen las plataformas, le comunica al afiliado los resultados. Ahí decide si proceder o declinar la gestión.

El tiempo que toma una aprobación es relativamente rápido. Dependiendo los casos puede tomar mínimo 5 minutos y Máximo 30 minutos.

¿Cuenta con empleados dedicados expresamente a llevar a cabo los trámites de aprobación del seguro? Hasta el momento técnicamente no.



Una vez conseguida la aprobación por parte del seguro, ¿cuánto tiempo conlleva finalizar la entrega de medicamentos y pago de la diferencia con el cliente?

Dependiendo la disponibilidad de los medicamentos puede tomar máximo 10 minutos. En caso de que se deba adquirir ciertos medicamentos a otra farmacia o a la espera de un pedido, se le comunica al cliente para que no espere mucho, se le cobra de anticipadamente y se le lleva a domicilio. Ahí rondaría entre 30 minutos a algunas horas.

Respecto a las ventas tramitadas por la app a través de tarjeta de crédito ¿estarían dispuestos a recibir el pago de forma semanal? Primero habría que conocer la app para ver qué beneficios podrían ofrecer al establecimiento considerando su magnitud. Ya sería asuntos de conveniencia en muchos sentidos.

¿Tiene servicio gratuito de delivery? Si

¿Qué distancia límite de entrega a domicilio ofrecen? La cobertura que comprende es todo lo que conforma el sector de Gurabo y en algunos casos sectores cercanos al mismo.

¿Cómo es el proceso de delivery? ¿Cuál es aproximadamente el tiempo de entrega? Bueno, primero se toma la orden y luego se despacha. Dependiendo las cantidades de pedidos se distribuyen para despachar en una misma ruta o alternada. El tiempo de entrega es muy variable ya que si presenta inconvenientes de información o localización en la orden puede tomar incluso horas, pero la empresa trata de que sea un servicio efectivo en la inmediatez.

En caso de entrega a un domicilio fuera del radio de entrega de la farmacia en cuestión, ¿estarían dispuestos a entregarlo cobrando a dicho cliente por el servicio extra? Si

¿Estarían dispuestos a ofrecer un servicio de pick up en caso de que el cliente decida recoger el pedido en la farmacia? Si

¿Estarían dispuestos a formar parte de esta aplicación? Una vez que se conozca por completo la propuesta y sea de conveniencia para el negocio, entonces sí. Caso contrario, no.

¿Estarían dispuestos a negociar un margen con la app por cada venta tramitada a través de la misma? Continuando la respuesta anterior, si

10 Entrevistas a potenciales farmacias afiliadas.

Entrevista no.: 1

Farmacia: Farmacia Enriquillo **Dirección:** Av. Isabel aguiar #422, Santo Domingo

Datos relevantes de la entrevista

- Aceptan todos los seguros médicos.
- Solo cuentan con 1 delivery con servicio gratis
- La Distancia límite de entrega es 5 Km a la redonda
- Como solo tienen un delivery, su tiempo promedio de entrega es en el mejor de los casos de 45 minutos y puede durar hasta 2 horas.
- No disponen de servicio de pick up.
- Su Sistema informático que utiliza es Mónica
- No poseen página web ni redes sociales.
- Forma de pago que aceptan es: efectivo, tarjeta de débito y crédito.



- Ellos indican que están dispuestos a pagar la cuota, ya que esto le mejorará el servicio con el cliente y atraer nuevos clientes.

Entrevista no.: 2

Farmacia: Farmacia Jose Nepo

Dirección: Calle Teodoro Chasseriau, Santo Domingo

Datos relevantes de la entrevista

- Aceptan todos los seguros Médicos
- Cuentan con servicio a domicilio gratis, con 2 delivery en cada sucursal . Cuentan con 3 sucursales
- Distancia límite de entrega. Su distancia es 5km a la redonda
- Tiempo de entrega en promedio.
- Su tiempo promedio de entregas es de 40 minutos , ya que se recogen todos los pedidos al delivery para una zona
- No disponen de servicio de pick up.
- Su sistema informático que utiliza es Mónica.
- Posee presencia en Redes sociales (Facebook e instagram)
- Aceptan pagos en efectivo, tarjetas de débito y crédito.
- Por el momento no están dispuestos a pagar el monto de afiliación y el 10% de las ventas generadas a través de la app, ya que están cómodos con las ventas actuales.

Entrevista no: 3

Farmacia: Farmacia HEVI

Dirección: Calle San Juan Bosco, SD.

Datos relevantes de la entrevista

- Aceptan algunos seguros médicos por el momento.
- Ofrecen servicio a domicilio.
- La distancia límite de entrega es de 5km a la redonda aproximadamente.
- Su tiempo de entrega en promedio es entre 45 minutos a 2 horas máximo, porque tratan de agrupar los pedidos según las zonas cercanas.
- Cuentan con servicio de pick up a través de llamadas telefónicas o Whatsapp.
- El sistema informático que utiliza es el Business Edition (zempac 2015).
- No tienen presencia en redes sociales
- Aceptan pago en efectivo y con tarjeta.
- Les suena interesante la propuesta de Farmapp Go y están dispuestos a ser parte de la app dependiendo de los usuarios que tenga registrado.

Entrevista no.: 4

Farmacia: Farmacia mundial

Dirección: Calle G. Godoy, 14 SD.

Datos relevantes de la entrevista

- Aceptan todos los seguros Médicos
- El servicio a domicilio es gratis.
- El tiempo de entrega en promedio es de entre 30 minutos y una hora.
- Disponen de servicio de pick up por llamadas telefónicas.
- Sistema informático que utiliza. SAMI
- Presencia en Redes sociales: Si
- Forma de pago que aceptan. Efectivo



- Les parece interesante la app y están dispuestos a afiliarse con nosotros con el objetivo de aumentar las ventas.

Entrevista no.: 5

Farmacia: Farmacia Naraly

Dirección: Calle Santiago, Gascue

Datos relevantes de la entrevista

- Si trabajan con seguros médicos, exceptuando Senasa.
- Servicio a domicilio gratuito.
- Distancia límite de 7 km.
- Tiempo de entrega: dependerá de la cantidad de pedidos y ruta, hasta 1 hora.
- Tienen servicio de pick up.
- Sistema informático: Monica
- Presencia en Redes sociales: Si
- Forma de pago que aceptan: efectivo, tarjetas.
- Están dispuestos a pagar la cuota de afiliación y el 10% de las ventas generadas a través de la app. De acuerdo.

Entrevista no.: 6

Farmacia: Farmacias Yamila

Dirección: Sucursal Colinas

Datos relevantes de la entrevista

- Sí, trabajan con todos los seguros Médicos
- Gratis el domicilio.
- 4km.
- Tiempo de entrega en promedio: 20-25 minutos.
- Disponen de servicio de pick up: si.
- Sistema informático que utiliza: E-case
- Presencia en Redes sociales: Si, facebook e instagram.
- Forma de pago que aceptan: tarjetas débito, crédito y efectivo.
- Están dispuestos a pagar \$200 dólares de afiliación y el 10% de las ventas generadas a través de la app: Si.

Entrevista no.: 7

Farmacia: Farmacia Suján

Dirección: Calle Santiago con Pasteur, Gascue

Datos relevantes de la entrevista

- Aceptan todos los seguros Médicos: Si
- Costo del servicio a domicilio en caso de ofrecerlo: gratis.
- Distancia límite de entrega: zonas aledañas.
- Tiempo de entrega en promedio: 30 minutos.
- Disponen de servicio de pick up: si.
- Sistema informático que utiliza: Alegra
- Presencia en Redes sociales: Si
- Forma de pago que aceptan: efectivo y tarjetas
- Están dispuestos a pagar \$200 dólares de afiliación y el 10% de las ventas generadas a través de la app

**Entrevista no.: 8****Farmacia: Mercedes Altagracia****Dirección: Calle Luis F. Thomen 399, SD.****Datos relevantes de la entrevista**

- Aceptan todos los seguros médicos: si, todos.
- Costo del servicio a domicilio en caso de ofrecerlo: es gratuito.
- Distancia límite de entrega: el mismo sector.
- Tiempo de entrega en promedio: 30-45 minutos.
- Disponen de servicio de pick up: el cliente ordena directo cuando viene.
- Sistema informático que utiliza: Monica
- Presencia en Redes sociales: Si, instagram
- Forma de pago que aceptan: tarjetas débito y crédito, efectivo.
- Están dispuestos a pagar \$200 dólares de afiliación y el 10% de las ventas generadas a través de la app: afiliación depende si es única o renovable, margen de ventas sí.

Entrevista no.: 9**Farmacia: Carmen Rosa****Dirección: Las Palmas de Herrera****Datos relevantes de la entrevista**

- Aceptan todos los seguros Médicos: Si
- Costo del servicio a domicilio en caso de ofrecerlo: es gratis en zonas cercanas
- Distancia límite de entrega: 3-5 km
- Tiempo de entrega en promedio: 40-60 minutos, poco delivery
- Disponen de servicio de pick up: se ordena directamente en la sucursal
- Sistema informático que utiliza: Navision
- Presencia en Redes sociales: No.
- Forma de pago que aceptan: Efectivo y tarjetas Visa
- Están dispuestos a pagar \$200 dólares de afiliación y el 10% de las ventas generadas a través de la app: No.

Entrevista no.: 10**Farmacia: Farmacia GBC****Dirección: Sucursal Los Prados.****Datos relevantes de la entrevista**

- Aceptan todos los seguros Médicos : Si
- Costo del servicio a domicilio en caso de ofrecerlo: Es gratis en zonas cerca de las sucursales
- Distancia límite de entrega.: 5 km a la redonda
- Tiempo de entrega en promedio.: 45- 1 hora.
- Disponen de servicio de pick up.: No
- Sistema informático que utiliza. Sistema E-case
- Presencia en Redes sociales.: Utilizan Facebook e instagram
- Forma de pago que aceptan.: Tarjetas de crédito, débito y efectivo.
- Están dispuestos a pagar \$200 dólares de afiliación y el 10% de las ventas generadas a través de la app: Si