



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE
MEDICINAS Y ARTÍCULOS DE BAZAR EN EL CANTÓN
GUAYAQUIL**

Autor:

Monar Ibarra Kevin Josué

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación representa todo mi esfuerzo y sacrificio, el estudio de la carrera fue de grandes sacrificios, por esa razón le dedico a mis padres por darme el apoyo necesario cuando más lo necesitaba, y también le doy gracias a los profesores por enseñar conocimientos nuevos en las materias que nos han impartido y hemos puesto en práctica en nuestra vida profesional y personal.

Monar Ibarra Kevin Josué

AGRADECIMIENTO

Se agradece a las autoridades, docentes por el apoyo y colaboración oportuna en el desarrollo del proceso de mi investigación. A mis amistades por el apoyo incondicional que he recibido día a día para la culminación de este proyecto de manera desinteresada.

A la Institución por haberme aceptado ser parte del Tecnológico Bolivariano para estudiar mi carrera y entrar el mundo del conocimiento científico.

Monar Ibarra Kevin Josué

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación, nombrado por el Concejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el trabajo de investigación con el tema: **Plan de negocios para la comercialización de medicinas y artículos de bazar en el cantón Guayaquil**. Presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de la investigación se refiere a: ¿Cómo elaborar un plan de negocios para la comercialización de medicinas y artículos de bazar en el cantón Guayaquil?

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Egresado:

Monar Ibarra Kevin Josué

Tutor:

Ph. D. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Kevin Josué Monar Ibarra** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **Plan de negocios para la comercialización de medicinas y artículos de bazar en el cantón Guayaquil**, de la modalidad **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Kevin Josué Monar Ibarra

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: **0950598490**

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Plan de negocios para la comercialización de medicinas y artículos de bazar en el cantón Guayaquil

Autor: Monar Ibarra Kevin Josué

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

El presente trabajo de proyecto resalta la elaboración de un plan de negocio para la comercialización de medicinas y artículo de bazar, eso nos ayuda de cómo debe tener una buena planeación de negocio en el ámbito laboral, el objetivo de esta investigación es elaborar un plan de negocios para la comercialización de medicinas y artículos de bazar, el trabajo investigativo se sostiene en que es menester estructurar un plan de negocios que se ajuste al mercado local, para que sea competitivo y se obtengan beneficios de tipo económico, social procurando siempre el desarrollo sostenible del país, los negocios empiezan con ideas que se originan en personas emprendedoras a gran escala, y es desde ese preciso momento en que empieza una serie de análisis y planificaciones para darle la factibilidad o viabilidad a dichas ideas, y conformar así una empresa o negocio, cualquiera que sea su naturaleza, los negocios son producto de una serie de planificaciones de tipo administrativo, financiero, económico y que se ven plasmadas cuando se las ejecuta. Los tipos de investigación utilizados fueron la investigación exploratoria, y correlativa. Plan de negocios en la comercialización de medicinas y artículo de bazar.

Plan

Comercialización

Mercado

Factibilidad



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Plan de negocios para la comercialización de medicinas y artículos de bazar en el cantón Guayaquil

Autor: Monar Ibarra Kevin Josué

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

ABSTRACT

The present project highlights the development of a business plan for the commercialization of medicines and bazaar item, that helps us how to have good business planning in the workplace, the goal of this research is to develop a plan business for the commercialization of medicines and articles of bazaar, the investigative work is sustained in that it is necessary to structure a business plan that adjusts to the local market, so that it is competitive and economic, social benefits are obtained always trying the sustainable development of the country, businesses start with ideas that originate in large-scale entrepreneurial people, and it is from that precise moment that a series of analyzes and planning begins to give feasibility or viability to such ideas, and thus form a company or business , whatever its nature, the businesses are the product of a series of administrative type plans, financial, economic and that are reflected when they are executed. The types of research used were exploratory research, and correlative. improvement plan in the marketing of medicines and bazaar item.

Plan

Commercialization

Market

Feasibility

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICES DE FIGURAS	xiii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto	3
Situación conflicto	3
Delimitación del problema	4
Formulación del problema	5
Variables de la Investigación	5
Variable Independiente:	5
Variable Dependiente:	5
Evaluación del problema	5

Objetivos de la Investigación	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos.....	6
Interrogantes de la investigación	6
Justificación e importancia.....	7
Aspectos que justifican la investigación.....	8
Viabilidad de la Investigación	9
Viabilidad técnica	9
Viabilidad económica	9
Viabilidad administrativa.....	9
Viabilidad financiera	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO	10
Fundamentación teórica	10
Antecedentes históricos	10
Antecedentes referenciales	21
Fundamentación Legal.....	22
Definiciones conceptuales.....	23
CAPÍTULO III.....	25
MARCO METODOLÓGICO	25
Datos de la Empresa	25
Diseño de la investigación	32
Tipos de investigación	32
Población y Muestra	33
Población.....	33
Muestra.....	33
CAPÍTULO IV.....	36

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	36
Aplicación a las técnicas e instrumentos	36
Encuesta.....	36
PLAN DE NEGOCIOS	46
Objetivo del Plan de negocios:	46
Plan de negocios	50
Análisis FODA la empresa MONAR S.A.....	51
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES.....	55
BIBLIOGRAFÍA.....	56
Anexos.....	57
Anexo 1: Carta de Autorización de la Empresa	58
ANEXO 2: ENTREVISTA.....	59
ANEXO 3 FORMULARIO DE ENTREVISTA.....	60
Entrevista.....	60
Aplicación a las técnicas e instrumentos	61
Entrevista.....	61
ANEXO 4: INTRODUCCIÓN	62
ANEXO 5: CUESTIONARIO	63
ANEXO 6: DESPEDIDA	64
ANEXO 7: FOTOS DE LA EMPRESA	65
Área Administrativa y espacio físico	66
Anexos 8: Logotipo	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Situación conflicto	4
Tabla 2 Ventajas y Aplicación de un Modelo en la atención al cliente	11
Tabla 3 Características de las organizaciones con un buen servicio	15
Tabla 4 Organización del sector salud en Ecuador	18
Tabla 5 Organigrama Farmacias MONAR S.A.	27
Tabla 6 Personal de la empresa MONAR S.A.	29
Tabla 7 Tipos de métodos a utilizarse	32
Tabla 8 Población del sector de Los Vergeles	33
Tabla 9 Técnicas e instrumento de la investigación en la creación de la empresa MONAR S.A.	35
Tabla 10 Género	36
Tabla 11 Estado	37
Tabla 12 Trabaja	38
Tabla 13 Servicio	39
Tabla 14 Frecuencia	40
Tabla 15 Reconocida	41
Tabla 16 Trato	42
Tabla 17 El despacho	43
Tabla 18 Tratamientos	44
Tabla 19 Recomendaciones	45
Tabla 20 Análisis FODA Fortalezas de la empresa MONAR S.A.	51
Tabla 21 Análisis Foda Oportunidades de la empresa MONAR S.A.	52
Tabla 22 Análisis Foda Debilidades de la empresa MONAR S.A.	52
Tabla 23 Análisis Foda Amenazas de la empresa MONAR S.A.	53

ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1 Flujo de los medicamentos	2
Figura 2 Orientación en las prioridades de clientes	16
Figura 3 Gasto Total Salud (Devengado) - Ecuador 1995 – 2012	17
Figura 4 Valores principales de la Farmacias MONAR S.A. (2019).....	26
Figura 5 Caculo de la muestra en el sector de Los Vergeles.....	34
Figura 6 Género.....	36
Figura 7 Estado.....	37
Figura 8 Trabaja.....	38
Figura 9 Servicio	39
Figura 10 Frecuencia	40
Figura 11 Reconocida.....	41
Figura 12 Trato	42
Figura 13 El despacho	43
Figura 14 Tratamientos.....	44
Figura 15 Recomendaciones	45
Figura 16 Cliente María Sucre, Juan Cruz	65
Figura 17 Farmacia Monar S.A.	65
Figura 18 Bodegas, Oficinas, Almacenamiento	66
Figura 19 ingreso para distribuidores y puntos de ventas.....	66
Figura 20 Espacio de servicio de despacho de medicamentos	66

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La historia de los medicamentos empieza quizás como una forma terapéutica de calmar el dolor provocado por alguna dolencia física en el ser humano, desde el Neanderthal hasta la actualidad. Quienes más han impulsado la producción de fármacos a nivel mundial han sido la Ciba en Suiza, la Rhone – Poulenc – Specia en Francia y la misma Abbott ya acá en Norteamérica, desde la II Guerra Mundial, éstos se encargaban de distribuir junto con los medicamentos, folletos y revistas que indicaban todas las características de sus productos, para que el consumidor conociera todo al respecto. (Roca, 2003, pág. 8)

La actividad de preparar los medicamentos se realizaba en simples y sencillos dispensadores o “boticas”, y fueron los árabes los primeros en desarrollar recetarios, listas de medicinas, etc. Empezó la forma de distribuir las medicinas a los consumidores finales.

Actualmente los empresarios han entendido lo importante de esta industrialización, la creación de canales de distribución, la economía de escala, la administración efectiva de este recurso. (Roca, 2003, pág. 14)

Así, los medicamentos son un bien que tiene una naturaleza muy esencial debido a la manera en que incide en la salud de las personas, por ello las autoridades competentes deben asegurar que su distribución sea eficaz y de forma segura.

Es necesario destacar que para la comercialización de cualquier

producto y para que éste llegue a muchos lugares, se debe aprovechar el avance tecnológico para mostrar todos los beneficios que el producto puede brindar, y los medicamentos no son la excepción. (Juberías, 2013, pág. 10)

Actualmente se han originado algunas enfermedades, las mismas que demandan de controles y acceso a las innovaciones de los medicamentos y que éstos sean de óptima calidad y sean comercializados en un mercado libre de oferta y demanda.

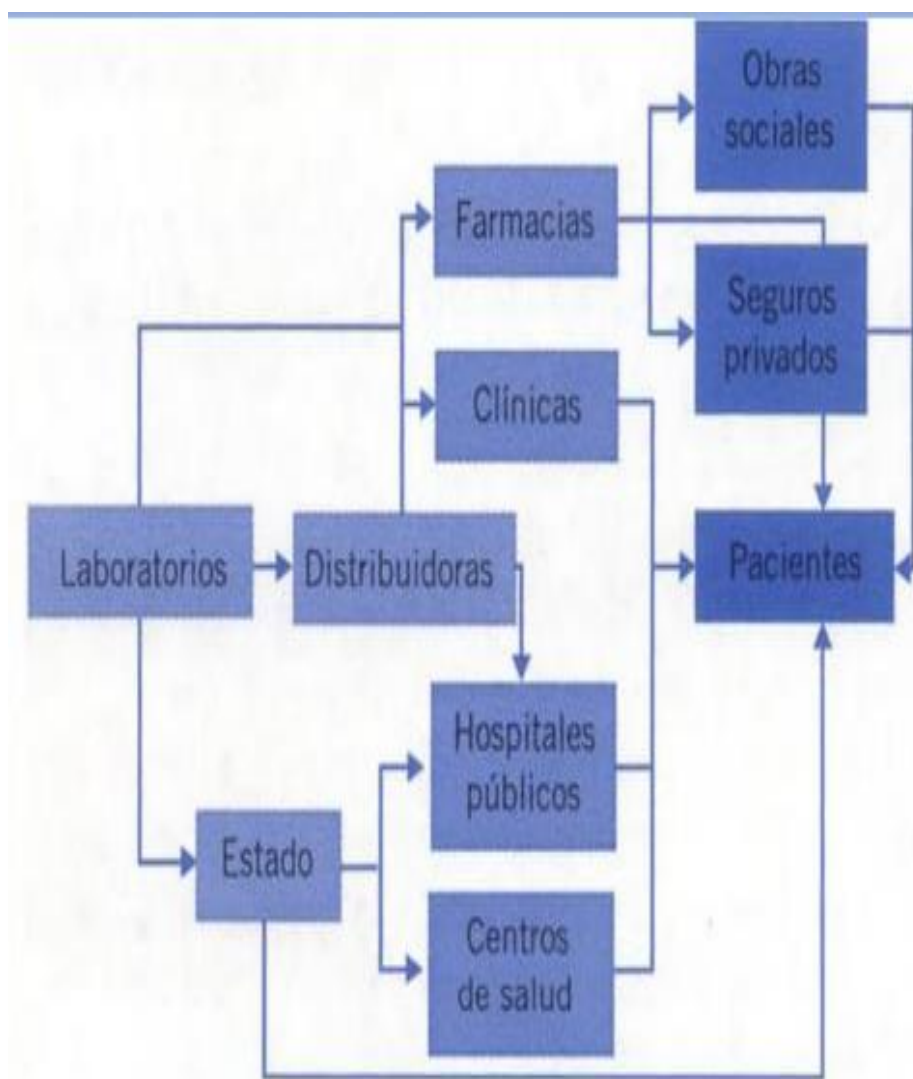


Figura 1 Flujo de los medicamentos

Fuente: (Ginés González, 2005)

Sin embargo el mercado de los medicamentos tiene sus falencias, al igual que el resto de mercados en donde se ofertan diversos productos. La diferencia la marcará la adecuada asignación de recursos para hacer frente a una competencia cada vez más exigente. (Ginés González, 2005, pág. 62)

Ubicación del problema en un contexto

En la actualidad en América Latina, la división Salud de FEMSA es la empresa regiomontana, segunda más grande de esta localidad, por cuanto incorporó a su grupo la última adquisición Corporación GPF que es una cadena que posee 620 puntos de venta aquí en Ecuador, entre ellas marcas como Sana Sana y Fybeca. (Rodríguez, 2018)

Según datos del Tecnológico de Monterrey, sostiene que FEMSA obtuvo un crecimiento adicional con esta adquisición, ya que posee una buena rentabilidad en paralelo a su experiencia en estos formatos de negocios. (Rodríguez, 2018)

Las empresas que tienen claro sus objetivos invierten en proyectos que sean rentables y que esa rentabilidad haya sido comprobada. FEMSA invierte en la adquisición de franquicias de comercializadoras de medicamentos y artículos de bazar, porque ha incursionado en países donde esa comercialización es rentable. (Rodríguez, 2018)

El presente trabajo de investigación se enfoca en realizar el plan de negocio que permita una excelente comercialización de medicamentos y artículos de bazar, teniendo como antecedentes que el mercado farmacéutico es altamente competitivo, lo cual obliga a hacer un plan de negocios muy bien estructurado.

Situación conflicto

En Ecuador se han desarrollado grandes cadenas farmacéuticas que han crecido a lo largo de más de tres décadas. En las grandes urbes

como Guayaquil, Quito, Machala, entre otras este tipo de negocios han tenido gran acogida por parte de la ciudadanía. Todo, producto de un bien estructurado plan de inversión o de negocios.

Al elaborar el plan de negocios, es necesario considerar cada uno de los aspectos concernientes al tipo de negocio de que pretende incursionar, y el de farmacias no es la excepción, ya que uno de los aspectos a tomar en cuenta es que los precios de las medicinas están muy bien regulados, por lo tanto, se procura equiparar la utilidad con la diversificación de productos, como son los artículos de bazar.

Tabla 1 Situación conflicto

Antecedentes	Consecuencias
Necesidad de negocios de medicamentos.	Grandes cadenas farmacéuticas.
Oportunidades de mercado.	Adecuado plan de negocios.
Urbanidad de negocios en ciertos sectores de la ciudad.	Comercialización de medicamentos.

Fuente: Datos de la investigación

Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Ventas

Aspectos: Comercialización, estrategias de venta

Tema: Plan de negocios para la comercialización de medicinas y artículos de bazar en el cantón Guayaquil.

Formulación del problema

¿Cómo elaborar un plan de negocios para la comercialización de medicinas y artículos de bazar en Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, en el período 2019?

Variables de la Investigación

Variable Independiente: Plan de negocio.

Variable Dependiente: Comercialización de medicinas y artículos de bazar.

Evaluación del problema

Delimitado.- El plan de negocio que se plantea encierra un adecuado estudio de los factores internos y externos que inciden en la comercialización de los medicamentos, así como de los artículos de bazar, para establecer con acierto que el negocio es rentable.

Claro.- Para efectos del desarrollo del plan de negocios se contempla todas las características que lo describen, práctico, flexible, fiable, todo encaminado hacia la comercialización de medicamentos.

Evidente.- Los resultados esperados del plan de negocios serán positivos, si se lo estructura acorde al mercado farmacéutico, así como de la variedad de artículos de bazar que se comercializan en este tipo de negocios.

Concreto.- El trabajo investigativo está enfocado en esencia en elaborar un plan financiero que permita la eficiente comercialización de medicamentos y artículos de bazar.

Relevante.- Cada acción que se realiza para elaborar dicho plan de negocios es importante para obtener excelente resultado final.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Elaborar un plan de negocios para la comercialización de medicinas y artículos de bazar.

Objetivos específicos

- Fundamentar mediante la teoría científica los aspectos relacionados con el plan de negocios y comercialización de medicinas y artículos de bazar.
- Diagnosticar la adecuada metodología en el desarrollo del proceso al plan de negocios.
- Estructurar un plan de negocios en la comercialización de medicinas y artículos de bazar.

Interrogantes de la investigación

1.- ¿Qué elementos teóricos se tomarán en cuenta para elaborar un plan de negocios que permita una comercialización de medicinas y artículos de bazar de manera eficiente y rentable?

2.- ¿Qué métodos se aplicarán para el desarrollo del plan de negocios?

3.- ¿Qué ámbitos del mercado farmacéutico se estudiará para el plan de comercialización de medicinas y artículos de bazar?

Justificación e importancia

El trabajo investigativo se sostiene en que es menester estructurar un plan de negocios que se ajuste al mercado local, para que sea competitivo y se obtengan beneficios de tipo económico, social procurando siempre el desarrollo sostenible del país.

El plan de negocio o plan de empresa es una declaración formal de los objetivos de negocio, recogidos por escrito en un documento, que desarrolla, sistematiza e integra las actividades, estrategias de negocio, análisis de la situación del mercado y otros estudios que son necesarios para que una idea del plan de negocio se convierta en una empresa viable, y en el cual se recoge la idea de rentabilidad del negocio.

Los beneficios económicos que obtendrá el plan de negocio para la comercialización de medicinas y artículo de bazar al aplicar el Plan de Negocios, serán mayores a la inversión realizada en el trabajo investigativo, por lo que se justifica económicamente la implementación del mismo.

Con la aplicación del Plan de Negocios para la comercialización se generará la creación de nuevas plazas de trabajo contribuyendo al desarrollo de la sociedad ecuatoriana, así como también servirá de modelo para futuros trabajos investigativos en temas afines a la propuesta.

En el aporte científico se encuentra en la implementación de la Gestión Administrativa, sus procesos, así como del Plan de Negocios, ya que se siguió un modelo de autor para garantizar la solución del problema planteado en la presente investigación.

Se puede asegurar que la presente tesis de investigación será de gran ayuda para personas emprendedoras y al gerente propietario, ya que pretendemos establecer las condiciones básicas necesarias para el

correcto desarrollo y desenvolvimiento de las actividades del plan de negocio.

La carrera de Administración influye en cada una de nuestras acciones, se puede decir que la familia, amigos o compañeros es o son la primera empresa en la cual cada uno de sus miembros tiene un rol importante, y es allí en donde se aplican los primeros procesos administrativos que son relevantes para toda empresa.

Aspectos que justifican la investigación

Importancia: Tiene su relevancia porque propone una alternativa de negocio que en el medio actual tiene gran acogida en todo estrato social, desarrollando un eficiente plan de negocios apegado a normativas de tipo legal, administrativo y empresarial, ya que el mercado farmacéutico contribuye al bienestar de la comunidad.

Beneficio y aporte social: Su beneficio y aporte social es que con la propuesta del plan de negocio se puede hacer una equilibrada asignación de los recursos económicos, humanos y materiales, logrando así ofrecer nuevas plazas de trabajo a la sociedad con el valor agregado de otorgar un rendimiento financiero a quien desarrolle este plan de negocios.

Utilidad metodológica: Mediante el análisis de las más representativas técnicas de comercialización, se establecerá la más idónea para los medicamentos.

Valor teórico: A través de esta investigación, se aportará a futuros investigadores, la manera de cómo se puede elaborar un plan de negocios para cualquier producto, bien o servicio en el ámbito laboral y así sea sustentable.

Viabilidad de la Investigación

Viabilidad técnica

El trabajo investigativo posee la viabilidad técnica al elaborar un plan de negocios que contenga todos los aspectos relacionados a estudio de mercado, oportunidades y amenazas del mismo, presupuesto flexible, entre otros aspectos, todo ello encaminado a una comercialización eficaz y oportuna.

Viabilidad económica

Al tratarse de un plan de negocios o de inversión, lo que se busca es obtener una ganancia económica, realizando una asignación de recursos oportunos y necesarios, para que esa ganancia le permita al negocio mantenerse en el mercado farmacéutico por largo tiempo.

Viabilidad administrativa

Plan de Negocios es la herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio, un esquema donde estructura las funcionalidades del plan de negocio. (Weinberger, 2009, pág. 43)

Viabilidad financiera

Es la capacidad de una Organización de obtener fondos necesarios para satisfacer sus requisitos funcionales a corto, mediano y largo plazo. Para tener un buen desempeño, no basta con los criterios anteriores, y la Organización debe prestar atención también a su capacidad de generar recursos que necesita; tener capacidad de pago de sus cuentas operativas. Es decir, que un plan de negocios para la comercialización de medicinas y artículos de bazar debe tener buen fondos necesarios para la creación de una comercialización de medicinas y artículos de bazar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica

Antecedentes históricos

El Ecuador, como política de estado impulsa la inversión en salud, con proyectos directos realizados por el ministerio de salud, los beneficiados son los niños, adolescentes, jóvenes y adultos que buscan los diversos hospitales que tengan una infraestructura física adecuada, tecnológica de punta en la solución a las enfermedades presentadas, y equipamiento físico para el cuidado de la salud.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, (IESS, 2013) es el rector en la salud, con políticas y reglamentos que permiten el implemento de programas para la prevención de enfermedades. Las políticas establecidas en el área de la salud han generado una demanda de medicinas, por lo que en un barrio o sector debe de ser ágil su distribución, en caso de ser lento, existe competencia que busca acaparar mayor cantidad de cliente.

El liderazgo de los empleados de una farmacia, crea seguridad al cliente, dando una cadena de valor sostenido por el nivel de servicio ofrecido, esto crea un beneficio en el cliente y una cultura de trabajo. (Santiago, 2012)

El liderazgo se lo expresa al momento de dar seguridad y conocimiento, esto permite que la cantidad de cliente fortalezcan las ventas. El tema de la cultura es parte de la planificación estratégica, o un modelo organizacional de alegría y fidelidad, donde las palabras de un experto en farmacología, refleje el interés en la salud ante que en la negociación.

Tabla 2 Ventajas y Aplicación de un Modelo en la atención al cliente

DESCRIPCIÓN	VENTAJAS	APLICACIÓN
Calidad y servicio	Optimiza el tiempo en la Farmacia	Con alegría, seguridad y buen tono de voz
Herramientas de sentimientos	Establecer una sonrisa mientras se atiende	Sentir el estado de ánimo del cliente
Aplicar conocimiento y herramientas	Compartir experiencia de la salud en todo momento	Asesoramiento continuo
Establecer modelos de trabajo en farmacias	Prevención de la salud y constante capacitación	Procesos sistemático en la salud Medicamentos de calidad

Elaborado por Monar Kevin

Crear calidad y servicio en los consumidores y compradores de la Farmacia controlando la liquidez, y rentabilidad, la atención que se brinde permitirá obtener variedad de clientes.

Establecer estratégicamente las herramientas que fundamenten la alegría y la comodidad, construyendo un ambiente acondicionado con colores llamativos, además de respaldar y respetar los sentimientos del

cliente por el mal tiempo que está pasando, emergencia o problemas de su familiar.

“Es importante que el cliente evalúe el servicio en calidad y satisfacción; buscando la mejora continua y la utilización de un software que maneje la línea de medicina y de bazar, además de los procesos que identifiquen las opiniones del cliente y como el empleado busca la confianza. (Ibarra Morales & Casas Medina, 2014)

La felicidad no se la puede medir, pero el nivel de satisfacción “si” a través de encuestas orientadas al cliente, de esa forma se fomenta el interés por mantener un nivel de excelencia continuo en todo momento. Atención y servicio no son lo mismo, son todos los detalles básicos a valorar para un eficiente control en los procesos de atención al cliente”. (Balarezo, 2014)

“La idea es determinar las variables relevantes en la satisfacción a los clientes que reciben un bien o servicio, fijando una relación de convivencia, por trabajo que interactúen en un sector dentro de una comunidad”. (Huayamave Torres, 2015)

Estas secuencias de control en una farmacia, fijan cuatro puntos clave en el trato a los clientes que son la necesidad, el deseo, los Estereotipos y las emociones, llegando al corazón del público meta.

“Se pretende encontrar los atributos estratégicos adecuados para alcanzar el estado de servicio que permita satisfacer al cliente, con el producto, el trato, y la infraestructura a la hora de enunciar un modelo”. (Haro Carrillo & Córdova Rosas, 2014)

Cada trabajador tiene una misión desde su apertura, “que la experiencia del cliente sea placentera”, es decir hay que sonreír, plasmar una actitud positiva con empatía.

Emprendimiento

El emprendimiento es el principal tema de acción de un estudiantes y de jóvenes con diferentes formas de ver la vida, toda empresa o negocios empiezan con una idea, esta se fomenta a través de la investigación y luego con el eje central de decir cómo hacerlo, donde y para que, esto hace que exista un desarrollo sostenido en las personas orientadas a ser empresarios.

Una idea, es el eje central de emprendimiento, nace y se forja varios análisis, se establece un tiempo para la puesta en marcha y con la aplicación de los recursos se planifica con el fin de alcanzar la viabilidad y conformar un negocio. (ZoritaLloreda, 2015, pág. 13).

El emprendedor no pone impedimento, muy diferente los hace el que espera tener un dinero y este suele resulta su principal problema, por lo que nunca se concreta una acción, muchos menos el conseguir los medios para tener los recursos que permita arrancar con la propuesta. Las finanzas es una variable determinante en el emprendimiento, pero no es lo más importante, en las grandes o pequeñas organizaciones, la inversión se da por el hecho de emprender y este se puede dar paso a paso. Se plantea el préstamo para la inversión en los materiales y equipos con el fin de que el usuario se sienta cómodo y no se vea envuelto en malos tratos, siendo un emprendimiento una planificación en términos administrativos, comerciales y financieros.

La medicina, es necesaria para solventar problemas en la salud, su requerimiento es inmediato y en gran proporción, siendo cada producto un reflejo de calidad y cantidad con una naturaleza especial, su comercialización deberá de ser explícita, y con disponibilidad. (Juberías, 2013, pág. 9)

El propósito general de un plan de negocio relacionado con la puesta en marcha de una farmacia es la de conservar los productos en buen estado, que exista una distribución planificada equitativa y que cada

producto tenga un presentación adecuada al momento de requerirlo. El medicamento, para su distribución se debe de optar por estrategias que expresen la fidelización de clientes.

En un plan de negocio es muy regulado, sin embargo es un plan de negocio. Ya que con el tiempo las farmacias han dejado de ser unas oficinas para despachar los medicamentos recetados por el médico o pedido por los pacientes para convertirse en verdaderas tiendas de productos de salud, con sus góndolas repletas de productos y artículos de bazar, con los anuncios en la vitrina.

Entre ellas vamos a ver cuáles son los requisitos que se necesita para tener un plan de negocio para la comercialización de medicinas y artículos de bazar:

- Tener el título académico de farmacéutico.
- Estar colegiado.
- Documentación del local (escritura de compraventa o contrato de arrendamiento).
- Planos del local sellados por el Colegio.
- Declaración de poseer los productos y aparatos requeridos (productos químicos, aparatos e utensilios, medicamentos de urgencia).
- Obtener la licencia sanitaria.

Siendo uno de los comercializadores de medicamentos con receta la primera fuente de facturación de una farmacia, sus clientes más habituales son los enfermos, tanto ocasionales como crónicos. En particular, hay una clientela especialmente significativa de personas mayores, dado que con la edad los problemas de salud se empeoran muchos más rápido.

Para la actividad de parafarmacia, la clientela es más joven, ya que esos productos relacionados con la salud abarcan desde productos de cosmética (cremas para adelgazar, por ejemplo), productos de nutrición para bebés, productos que supuestamente frenan la caída del cabello en hombres, etc.

La comercialización de productos farmacéuticos y de bazar desempeña un aspecto innovador dentro de los negocios, por cuanto los bienes o servicios llegan hasta el consumidor final. La comercialización de fármacos y utensilio de bazar es una actividad estratégica de administración su gestión abarca autorizaciones, precios bajos y competitivos, además de muy bien vigilados. Se deben de desarrollar estrategias sólidas para garantizar la misión adquirida. (Juberías, 2013, pág. 11)

La importancia de factores claves como la calidad en el comercio parte desde la presencia del empleado, gestos e imagen, sumando el interés por el producto o servicio. Teniendo en cuenta el objetivo de la investigación y el diagnóstico de la calidad. (Fernández, 2015)

Tabla 3 Características de las organizaciones con un buen servicio

Centradas el cliente	Centradas en sí mismas
El reconocimiento lo obtienen los empleados que logran manejar de manera equilibrada la eficiencia en el trabajo y la satisfacción del cliente.	No reconoce a los empleados que atienden bien a los clientes sino a los que logran lo objetivos internos de la compañía.
Los directivos concentran su atención en apoyar a los empleados para que haga bien su trabajo, de tal manera que se puedan concentrar su atención en atender las necesidades del cliente.	El personal se dedica mas a satisfacer a sus directivos que a los clientes.
Las promociones se basan en tanto en las habilidades de prestar un buen servicio como en la antigüedad del empleado.	Las promociones se hacen sobre la base de la antigüedad del empleado y del favoritismo, más que de los méritos.
El pensamiento a corto plazo es la excepción.	Siempre se prefieren los arreglos ad hoc y a corto plazo a las soluciones a largo plazo.

Fuente: Network de Psicología Organizacional
Elaborado por Monar Kevin

Las necesidades de la administración es que se sistematice los comportamientos en el despacho en tres grupos que son:

Funciones técnicas.- el abastecimiento y la producción de medicina, inmediata y puesta en el punto de venta, se caracteriza por la producción y los procesos a realizarse.

Funciones comerciales.- Corresponden las negociaciones existente con los proveedores y los clientes, intermediarios y distribuidores en general.

Funciones financieras.- Es la búsqueda de créditos para proyectos nuevos o soporte de los actuales negocios que contenga la empresa.

Cómo mejorar la atención al cliente es una interrogante de interés para todo negocio nuevo, la aplicación de un modelo de calidad en el servicio, es parte de la innovación y actualización que permite garantizar así el incremento en la rentabilidad”. (Cartagena Reino, 2014)

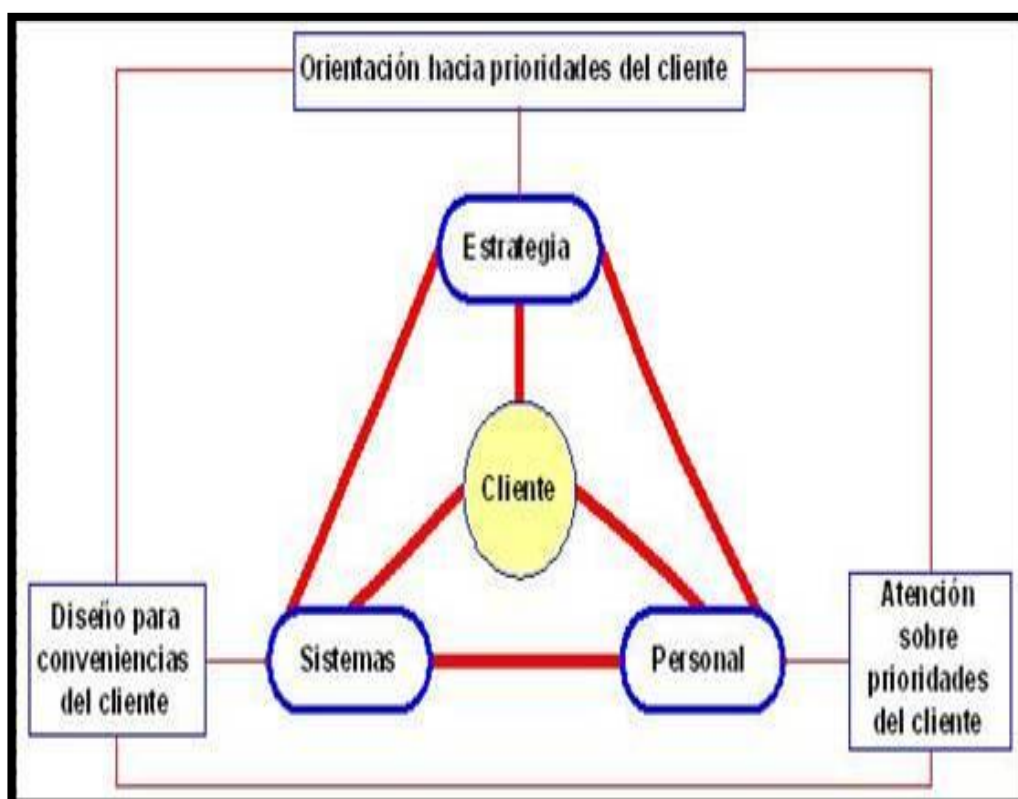
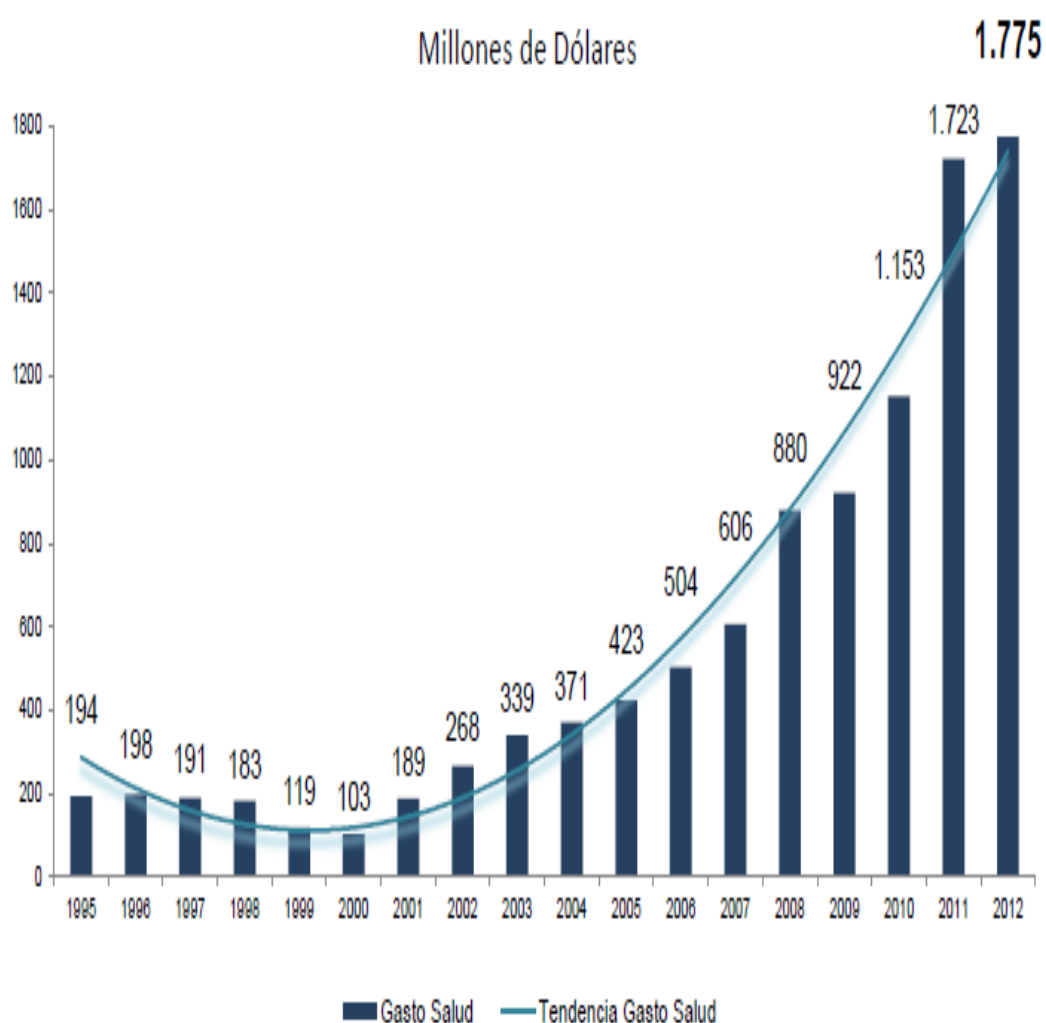


Figura 2 Orientación en las prioridades de clientes

Fuente: www.google.com (Cuesta Fernández, 2003, Pág. 2)

Plan del buen vivir

El plan del buen vivir es una estrategia impuesta por el gobierno que se enfoca en la inversión y mejora en la salud para sus habitantes. Los principales temas a tratar es el incentivo al consumo de los medicamentos genéricos mediante la Red de entidades públicas de salud, también fomentar la implementación de un sistema de contratación idóneo, y por ultimo ampliar el uso racional de medicamentos en todo el país, generando continuos programa de difusión.



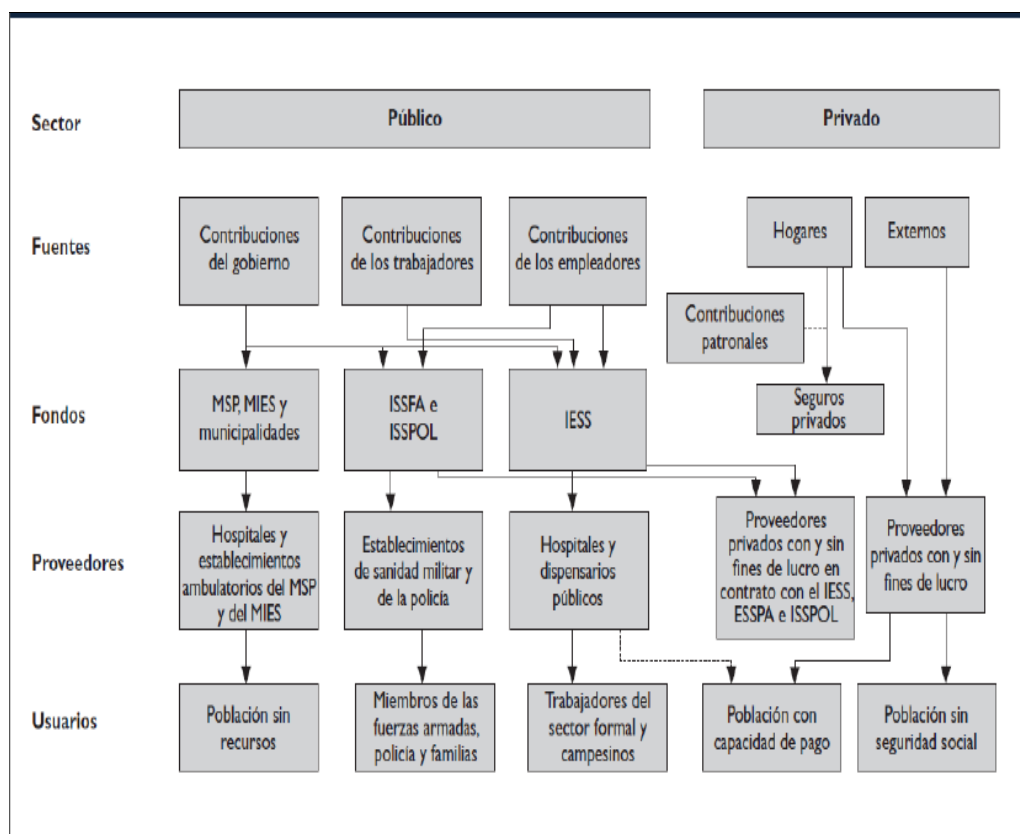
Fuente: MCDS

Figura 3 Gasto Total Salud (Devengado) - Ecuador 1995 – 2012

Fuente: Mcds (Presupuesto general del Estado pág. 3)

La grafica muestra la inversión realizada en salud pública en el Ecuador, con gastos que se evidencia su crecimiento constante en cada año.

Tabla 4 Organización del sector salud en Ecuador



Fuente: Ministerio de Salud Pública (2015)

Elaborado por Monar Kevin

Dada la tendencia de consumo en el sector, y a las políticas de gobierno, podemos asegurar que el servicio de abastecimiento de reactivos para análisis de laboratorio es PRIORITARIO en nuestro país.

Almacenamiento Definición

Según (Víctor Jiménez Torres, 2008) manifiesta que el almacenamiento es mantener la calidad y dar seguridad a los productos desde el momento que ingresa a bodega dentro de la farmacia, permanencia en las perchas, y su distribución, para que llegue al paciente en las mejores condiciones.

El almacenamiento de medicamento en frasco o jeringa, se lo hace con absoluto cuidado, es decir en perchas de armario o caja, el almacenamiento asegura el producto en la farmacia, garantizando seguridad y confianza.

Principios de almacenaje

Señala (Howard S. Rowland, 2011) que el almacenamiento de los medicamentos debe de tener la supervisión de los profesionales en gestión farmacéutica, es decir personal netamente autorizado para poner en bodega y a distribución cada medicamento según su necesidad y requerimiento. Pág. 47

Al identificar el almacenaje, es necesario que se otorgue el espacio amplio y seguro para mantener el medicamento y los reactivos, Recomienda (Robert S. Aucker, 2003) que se justifica un espacio limpio que tenga sombra y que sea de acceso fácil al momento de comercializar. Se debe elegir un sitio alumbrado libre de cualquier inundación y/o humedad”.pág. 15

No es apropiado ubicar los medicamentos más antiguos en la última línea de la percha, el autor (Ramo & Guerrero Aznar, 2006) explica que “Los medicamentos más antiguos hay que ponerlo en la primera fila a la vista de los posibles clientes, el fin es de que se comercialicen antes de su fecha de expiración”.

Sistema de gestión de una farmacia

Manifiesta (Larrionda, 2004) que un sistema de gestión en una farmacia posee diversas formas de inventariar los medicamentos, para el control y distribución”.Pag.2. La gestión de una farmacia es un servicio

más simbólico y se aprovecha al generar un ahorro en los costos de mantenimiento de las perchas.

Además Indica (Corona Juan Jiménez, 2009) que en una farmacia debe de estar ligado a la gestión de manejo de stocks de inventarios, es decir la administración adecuada de cada medicamento acorde a su ubicación física y procesos de abastecimiento. La gestión de una farmacia comprende:

- La ubicación de los medicamentos
- Los flujos de cada medicamentos dentro de la farmacia
- La trazabilidad de los medicamentos inventariados

Funciones de las farmacias

Según (Garcia, 2015) indica que el propósito del almacenaje de medicamentos es la de cumplir con la garantía farmacológica, otra funciones la de reconstituir los productos caducados o deteriorados, para servir adecuadamente”. La función básica de las farmacias es contar con un sitio adecuado para cada tipo de medicamento, es forjar una infraestructura para su conservación.

Importancia del Almacenamiento de Medicamentos

Expresa (Mendieta Julian, 2007) que “Las farmacias mayoristas son una cadena de medicamentos que guardan garantía en la calidad, el almacenamiento conserva la medicinas en jarabes, tabletas, pastillas, etc.

Para (Olavarrieta, 2009) indica que al guardar los medicamentos, forma parte de la logística de conservación a la vez el ahorro de costos midiendo y previniendo la caducidad del fármaco en la fecha expuesta y controlada.

Antecedentes referenciales

La Universidad de Oriente según Ordaz (2013), en la Tesis “Plan de Negocios para la creación y administración de una Farmacia denominada Dr. Barreto C.A. señala el interés de aplicar en forma adecuada un plan de negocio que viabilice la inversión realizada y las estrategias de adaptación al mercado. En el campo farmacéutico, se requiere que la diferenciación se dé entre los competidores en el sector.

El autor Rhony Estrella (2008), en su tema de tesis “Proyecto en la creación de una empresa comercializadora y distribuidora de medicamento en el mercado ecuatoriano” indica que los costos de los medicamentos son elevados al igual que la distribución y los precios para el consumidor final”.

La tesis cuyo autor es Rodríguez Palma Ruddy Yomira manifiesta en el tema Plan de negocios de que las farmacias en su gran mayoría no ofrecen un servicio que satisface adecuadamente las necesidades de los ciudadanos .

Describe (Sarabia, 2016) que “toda gestión de inventarios de medicamento, incluye la contabilidad de costos en lo que a registro, manejo de proveedores, salida de inventario en la farmacia”. Un inventario es la existencia de medicamentos en forma física, abarca la medina, sus componentes, formulas, material de laboratorio, entre otros.

Según (Viejo, 2009) manifiesta que “La gestión de manejo de medina en una farmacia, incluye todos los materiales utilizados para la conservación y cuidado del medicamento, la logística es dar un servicio uniforme.

Fundamentación Legal

Toda farmacia se rige con las leyes de la Superintendencia de Compañías, Ministerio de Relaciones Laborales (MRL), Ministerio de Salud Pública (MSP), Servicio de Rentas Internas (SRI), Cuerpo de Bomberos, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), y las muy Ilustres Municipalidades que permiten a una farmacia a desenvolverse en el sector de Los Vergeles de la ciudad de Guayaquil.

Marco Societario

La farmacia en mención se la definirá como una compañía anónima, en la Superintendencia de Compañías, realizando los trámites respectivos para integración de capital y elaboración de las escrituras públicas de creación de la misma para el año 2020.

Marco Tributario

La farmacia Monar es un contribuyente que está obligado a llevar contabilidad, y a realizar declaraciones de impuestos al IVA y a la renta, además de los beneficios sociales para el personal.

Propiedad Intelectual

La empresa MONAR SA es una farmacia en crecimiento con registro de marca, que distribuye medicina por exclusividad a clientes del sector de Los Vergeles.

En la Constitución del Ecuador (2008) en el artículo 33, manifiesta el derecho al trabajo, donde el estado ecuatoriano garantiza una retribución justa, y un trabajo saludable.

El artículo 52 indica que todo ciudadano tiene el derecho de disponer de bienes y servicios con calidad y de seleccionarlo a su conveniencia, y no debe de tener procedencia ilegal, toda compra se debe de presenciar factura a los clientes yd e proveedores.

El Artículo 304 establece una política comercial donde se fortalece y dinamiza los mercados según el Plan Nacional de Desarrollo, además de promover las acciones correspondientes a la inserción del Ecuador en la economía mundial. Es responsabilidad del estado ecuatoriano fortalecer el aparato productivo e impulsar su desarrollo con un comercio justo.

El artículo 336 indica que el estado impulsará el comercio justo, de bienes y servicios que promueva la sustentabilidad.

El Ministerio de Salud Pública (2013) a través de las leyes de producción, importación y comercialización de medicina original y genérica de consumo humano. El artículo 1 indica que el Ecuador promueve la producción y expendio de medicamentos. EL articulo 3 manifiesta que los precios de la medina para con el consumidor serán regulados por el Consejo Nacional de Fijación de Precios y Medicamentos.

Definiciones conceptuales

Clientes.- son los que constantemente visitan la farmacia y mantiene exclusividad a quien ofrezca el mejor servicio, es repetitiva su acción de visita a la farmacia por la atención, precio y promociones que se oficialicen. (R.A.E, 2017)

Sistemas.- Son los procesos que se realizan en la atención y servicio a los clientes de las farmacias que buscan una medicina acompañado del servicio, logrando facilitar las experiencias para con los clientes. (R.A.E, 2017)

Estrategias de servicio.- Son las que ganan la atención, dando prioridad a la excelencia, recomendaciones a un pedido de medicina, dando consejos de como ingerir el medicamento dando confianza y satisfacción. (R.A.E, 2017)

Personal: El personal farmacéutico es un grupo de persona que se esfuerzan porque se dé un desarrollo constante para mejorar las actividades para con el cliente. (R.A.E, 2017)

Competencia: Capacidad de movilización de los recursos en una farmacia con ventajas ante la competencia, para hacer frente a situaciones de autonomía y de resolver problemas. (R.A.E, 2017)

Eficiencia: Es el conocimiento del farmacéutico al momento de dar servicio, es el responsable de la atención al cliente, se crea un manejo adecuado del personal, las maquinarias, capacitaciones, manejo de descuento y promociones, entre otras. (R.A.E, 2017)

Entrenamiento: Es un proceso repetitivo de responsabilidad para el cliente, la asesoría se la da con felicidad, dando soluciones a un problema de salud en un sentido positivo, beneficiando al cliente en forma rápida de los procesos. (R.A.E, 2017)

Gestión del talento humano Es la planeación en el servicio, para luego coordinar las técnicas que promueven desempeño eficiente y la colaboración en alcanzar los objetivos en el trabajo. (R.A.E, 2017)

Comercialización.- es una actividad realizada en el comercio, siendo el intercambio que implica cuando una persona adquiere un bien o servicio por una cantidad de dinero. (R.A.E, 2017)

Factibilidad.- Es la disponibilidad de los medios o recursos con que se cuenta para alcanzar las metas señaladas, esta se calcule con base a la realización de un proyecto o plan de negocio. (R.A.E, 2017)

Plan de negocios.- Es una planificación detallada en el manejo de todos los recursos necesarios, analizando un escenario competitivo y el diseño de estrategias para llegar a la meta. (R.A.E, 2017)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa:	Farmacias MONAR S.A.
Nombre de Comercial:	Farmacia MONAR
Fecha de Constitución:	2 de Octubre del 2019
Registro Único Contribuyente:	0924360829001
Objeto Social:	Medicamentos y genéricos

La empresa farmacias MONAR S.A. se encuentra ubicada en Los Vergeles, entre la avenida Francisco de Orellana y Narcisa de Jesús, su extensión abarca un promedio de alrededor de 12000 familias. El inicio de la farmacia tendrá a cinco colaboradores, en la comercialización de los medicamentos y artículos de bazar.

Visión

Farmacias MONAR S.A. estará consolidada en el 2020 en el sector de Los Vergeles y está enfocado al servicio de los clientes como fuente de atención inmediata y estratégica, superando el negocio tradicional de la farmacias del sector.

Misión

Farmacias MONAR S.A. es una empresa con soluciones inmediata en la salud de alta calidad, con énfasis en servicio personalizado permanente y oportuno, además de menajes de bazar preferidos por nuestros clientes.

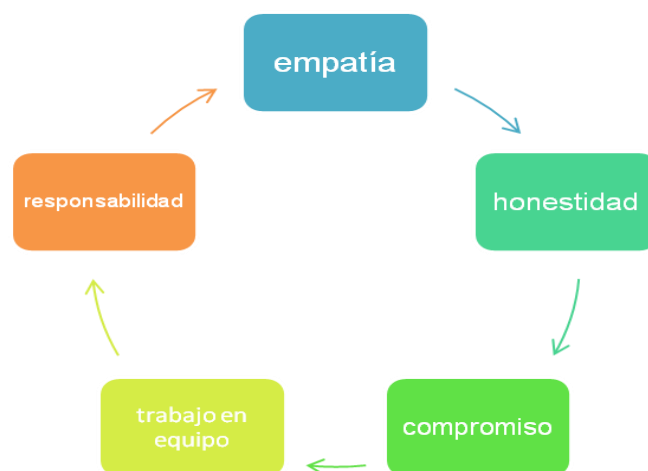


Figura 4 Valores principales de la Farmacias MONAR S.A. (2019)

Objetivos Estratégicos

Incrementar la Participación del sector de Los Vergeles en servicio de compra y entrega a domicilio, además del abastecimiento de productos de bazar, en diferentes marcas y líneas al servicio de la comunidad.

Objetivo Específico

Incrementar el volumen de ventas que posee la Farmacias MONAR S.A. con los medicamentos y artículos de bazar distribuido en todo el sector de Los Vergeles.

Estrategias de la Farmacia MONAR S.A. en Los Vergeles

- a) Sostener el inventario para Los Vergeles y sus alrededores,

b) Que el tiempo de entrega a domicilio sea inmediata superando los servos de otras farmacias y bazares del sector de Los Vergeles y sus alrededores.

c) Garantizar la buena atención y dinamismo por parte de los empleados de la Farmacias MONAR S.A. en diversos productos farmacéuticos con un transporte de entrega a cero costo.

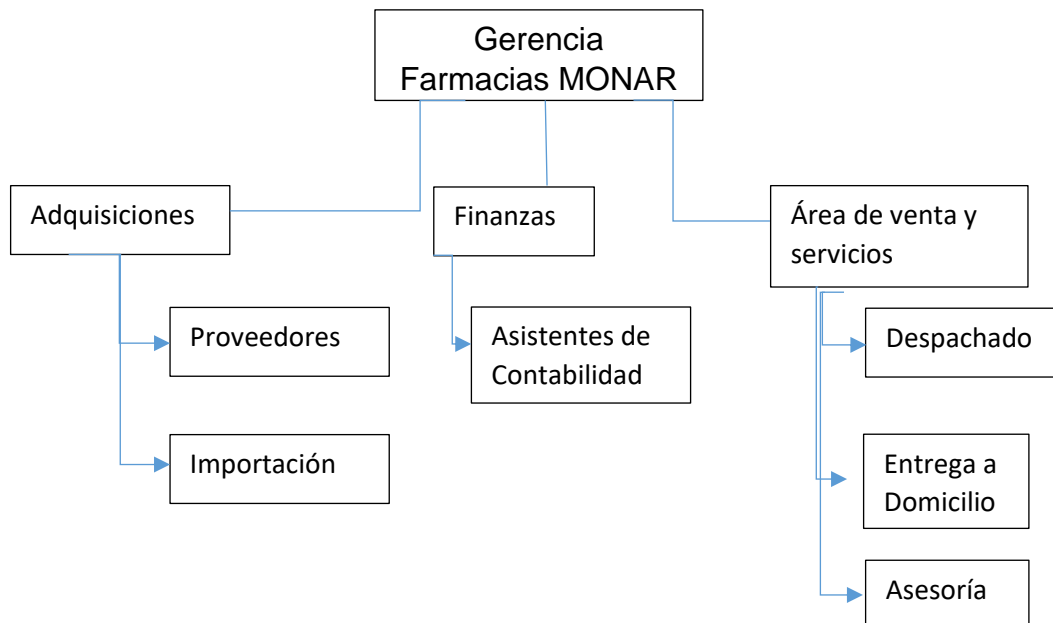
d) Atención personalizada de los empleados de la Farmacia MONAR S.A. con cada cliente y proveedores, manejando una base de datos de los clientes que viven en Los Vergeles y los alrededores.

e) Dar Precios competitivos ajustados al mercado, la Farmacia MONAR S.A. busca economía con garantía y crédito.

Organigrama farmacias MONAR S.A.

La Estructura Organizacional de las Farmacias MONAR S.A. en general es de la siguiente forma:

Tabla 5 Organigrama Farmacias MONAR S.A.



Elaborado por Monar Kevin (2019)

Logotipo de la empresa



FARMACIA

MONAR S.A.

Kevin Monar

Asesor Farmaceutico

**Aven. Los Vergeles y Narcisa
de Jesús**

Teléfonos: (04)23081780

Celular: 0968048804

Correo: info@monar

Página Web: www.monar.com

Requerimientos de personal

A continuación se detalla los cargos correspondientes al personal que laboraría en la empresa **MONAR S.A.** en Los Vergeles.

Tabla 6 Personal de la empresa MONAR S.A.

Denominación del Cargo	Número de Puestos
Gerente de la empresa MONAR S.A.	1
Jefe de compra y logística de importación	1
Asistente de Compra e importación	1
Jefe de Contabilidad y Cartera	1
Asistente de cobranza	1
Supervisor de farmacia Asesor	1
Asesor Comercial de farmacia Despachador	2
Asesor Comercial de farmacia Entrega	1
Asesor Comercial y asesor	1
TOTAL	10

Elaborado por Monar Kevin

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo: Gerente de farmacia

Departamento: Jefatura de la farmacia MONAR S.A.

Supervisado por: Socios Accionistas

Supervisa a: Todo personal de la farmacia

Perfil del cargo: Formación superior en Administración de Empresa, Economía y afines.

Descripción del departamento

Responsable por la dirección de la empresa MONAR S.A. con políticas de calidad y seguridad en el servicio, desarrolla y define estrategias para acaparar el mercado de Los Vergeles.

Principales funciones

- Administrar las actividades de la empresa **MONAR S.A.** en un mejoramiento financiero continuo.
- Establecer el reglamentos e instructivos de la empresa MONAR S.A.
- Coordinar estrategias en ventas y promociones en los objetivos de la empresa MONAR S.A.
- Calificar periódicamente los indicadores de gestión financiera para que la empresa MONAR S.A. se encamine correctamente.
- Ser responsable legal de la empresa MONAR S.A.
- Establecer vínculos comerciales con todos los sectores de Los Vergeles par la aceptación de la farmacia.

Jefe de adquisiciones e importación

Datos de identificación

Nombre del cargo: Jefe de adquisiciones

Departamento: Compra e importación

Supervisado por: Gerente

Descripción del departamento

Coadyuvar las decisiones de compra e importación con la logística de manejo de medicamentos y accesorios de bazar.

Oportunidad de emitir informes de los medicamentos despachados, entregados, importados y sujetos a garantías, además del control en la transportación y distribución.

Difundir información del almacenaje, alistamiento y devoluciones de los medicamentos, los ítems de riesgo y el ordenamiento de los medicamentos.

PRINCIPALES FUNCIONES

- Asesorar a la logística de compra e importación de los medicamentos y artículos de bazar.
- Velar por que los procesos de abastecimientos este acorde al misión de la empresa MONAR S.A.
- Revisar los convenios con distribuidores, importadores vinculados a ser proveedores de la empresa MONAR S.A.
- Realizar el control de los medicamentos además de los montos adeudados por la empresa MONAR S.A.
- Analizar el mercadeo, promoción y difusión de los medicamentos y artículos de bazar que posee la empresa MONAR S.A.
- Realizar campañas de promoción y Marketing para difundir en Los Vergeles los fármacos, medicamentos y utensilios de bazar.
- Contactar medios de entrega inmediata de los medicamentos y artículos de bazar por parte de la empresa MONAR S.A.
- Promover lanzamientos logísticos de saldos y medicamentos promocionales para la empresa MONAR S.A.
- Mantener a los distribuidores de la mercadería, que expande la empresa MONAR S.A.
- Contactar a proveedoras para establecer vínculos comerciales con la empresa MONAR S.A.

Diseño de la investigación

“Diseño se refiere a las diversas estrategias que se utiliza para que la gestión documental sea acertada y precisa en la investigación, para obtener la información, un adecuado plan de acción” (Gómez, 2006, pág. 85)

El método científico establece los pasos a seguir para que la investigación tenga un soporte pedagógico y a la vez sea explicativo sus procesos en la obtención de información.

EL autor (Hernández, Collado , & Batista, 2010) indican que: el manejo de las variables intervinientes, son las que a través de un medio de exploración se las consideras en la solución de un problema, una variable no puede ser suprimida porque desaparece el objetivo trazado.

Diseño Documental:

Se realiza con las fuentes documentales en ensayos e investigaciones o archivos; es el estudio de la información vertida en libros, artículos, oficios, expedientes, entre otros.

Tipos de investigación

Tabla 7 Tipos de métodos a utilizarse

Explorativa	Descriptivo	Explicativo	Correlacional
Busca la tendencia en el desarrollo de una farmacia, identifican el ambiente, las relaciones existentes”. (Gómez, 2006, pág. 65)	“Especifica cada una de las variables intervinientes relevantes del fenómeno investigando”. (Gómez, 2006, pág. 66)	“Una investigación explicativa tiene el propósito de hacer un pronóstico en el estudio realizado”. (Garza, 2007, pág. 16)	“Participan más de dos o más variables alcanza un aspecto explicativo”. (Gómez, 2006, pág. 78)

Elaborado por Kevin Monar

Población y Muestra

Población

Según Tamayo (2004) la población “es la totalidad de elementos que intervienen para un estudio en unidades personas o entidades que integran dicho fenómeno.” (pág. 176)

La población Finita es la que se identifica la realidad de cuanto hay y son identificables. La Población Infinita es cuando sus elementos no son medibles o es muy complicado identificar el registro o la información.

Tabla 8 Población del sector de Los Vergeles

Referencias	Número de personas
Habitantes De Los Vergeles	12000

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2015)

Elaborado por Kevin Monar

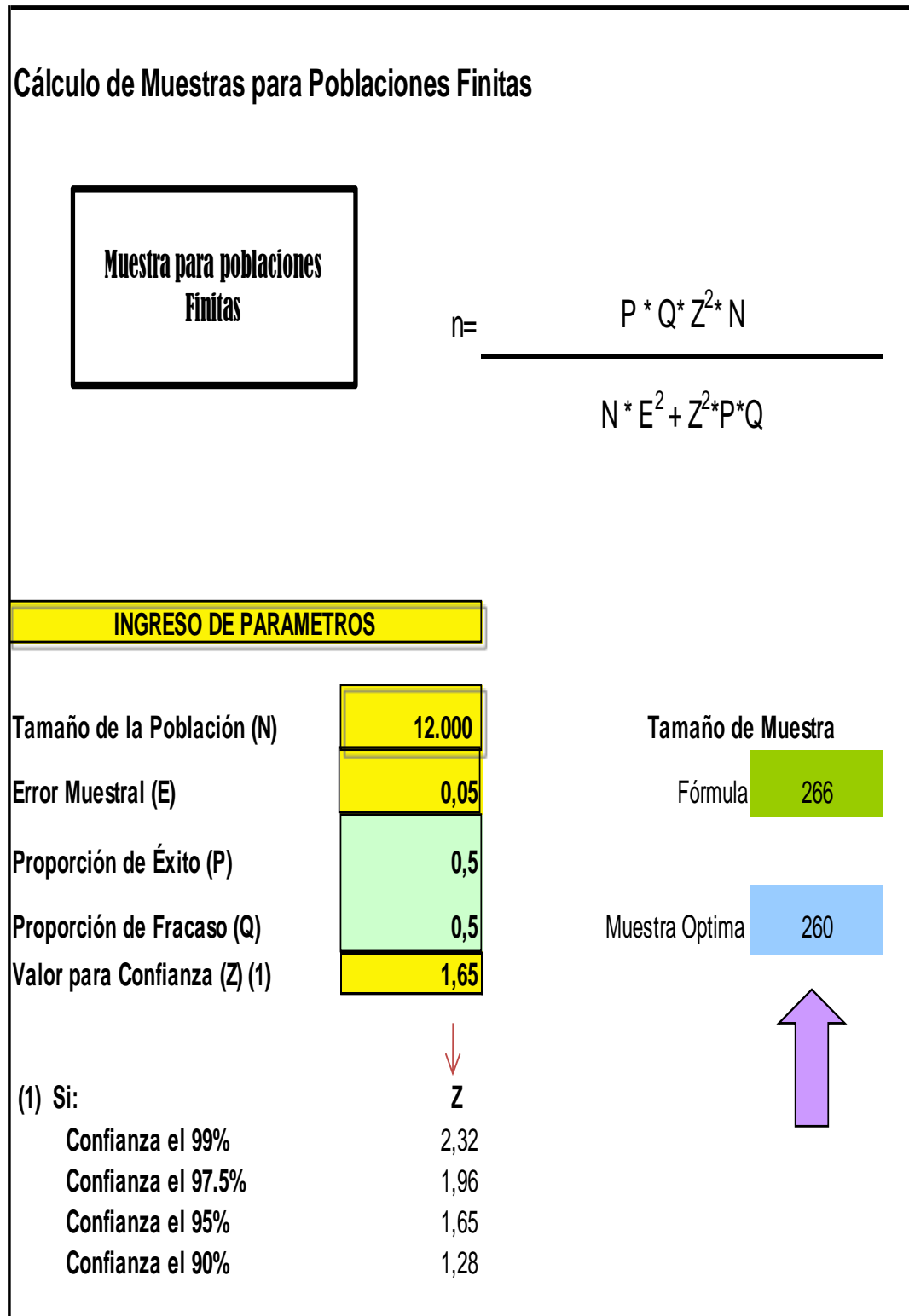
Muestra

“La muestra es una parte medible de la población, que refleja sus mismas inquietudes al momento de utilizar un instrumento de recolección de datos, es parte de un examen o una medición directa”. (Levin, 2004, pág. 267)

Esta muestra podemos medir cuantos habitantes puedo sacar en mi muestra y así poder entrevistar a mis futuros clientes para tener un plan

de negocio para la comercialización de medicinas y artículos de bazar en el Cantón de Guayaquil.

Figura 5 Cáculo de la muestra en el sector de Los Vergeles



Elaborado por Monar Kevin (2019)

Técnicas e Instrumentos

Tabla 9 Técnicas e instrumento de la investigación en la creación de la empresa MONAR S.A.

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía y fotografía
Entrevista	Cuestionario a emprendedores del sector
Encuesta	Cuestionario a futuros clientes de la empresa MONAR S.A. en el sector de Los Vergeles
FODA	Matriz de análisis de la empresa MONAR S.A.

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Monar Kevin (2019)

Encuesta

Objetivo de la encuesta: Describir el interés de los ciudadanos que habitan en Los Vergeles y sus alrededores en la creación de una farmacia que comercialice diferentes medicamentos y artículos de bazar.

Entrevista

Objetivo de la entrevista: Conocer la necesidad de servicio en los hospitales y centro de salud de los alrededores sobre el abastecimiento de medicinas y artículos de bazar.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumentos

Encuesta

1) ¿Género de los encuestados en Vergeles?

Tabla 10 Género

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	138	53%
Femenino	122	47%
TOTAL	260	100%

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

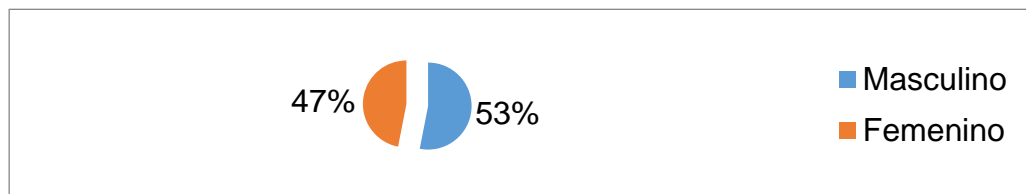


Figura 6 Género

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

Análisis e interpretación:

Existe equilibrio entre los géneros que serán posibles clientes de la empresa MONAR S.A., motivo por lo que las estrategias de promoción deben de estar dirigido a ambos géneros.

2) ¿Estado civil de los encuestados?

Tabla 11 Estado

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	93	36%
Casado	31	12%
Unión libre	102	39%
Divorciado	24	9%
Viudo	10	4%
TOTAL	260	100%

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

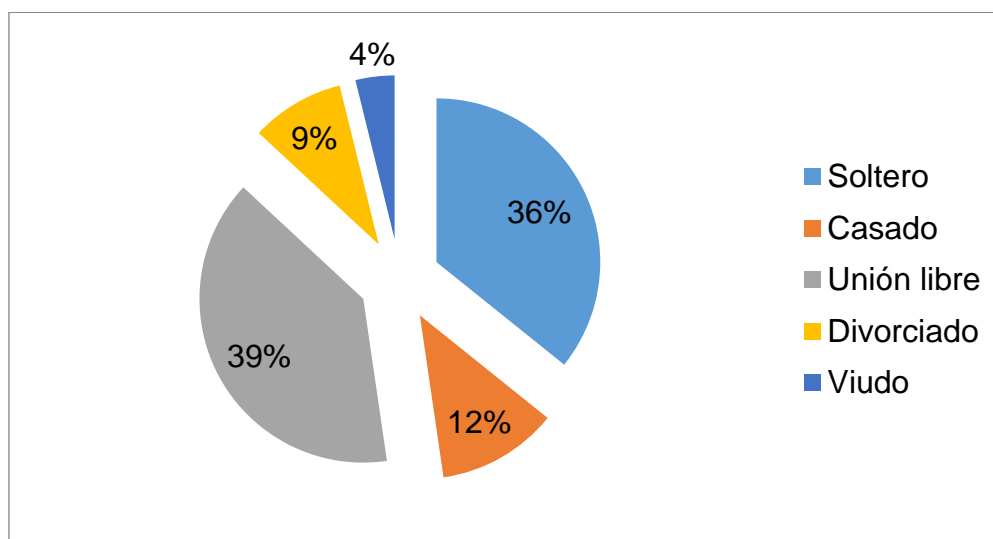


Figura 7 Estado

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

Análisis e interpretación:

La mayor parte de los encuestados son de estado civil Unión libre y Solteros esto implica que hay una acogida en la familia, su interpretación es que hay familias nuevas y otras con jóvenes que requieren tanto de medicamentos como artículos de bazar, esto además manifiesta que hay capacidad de decisión en la compra.

3) ¿Usted trabaja?

Tabla 12 Trabaja

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	124	48%
No	79	30%
A veces	57	22%
TOTAL	260	100%

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

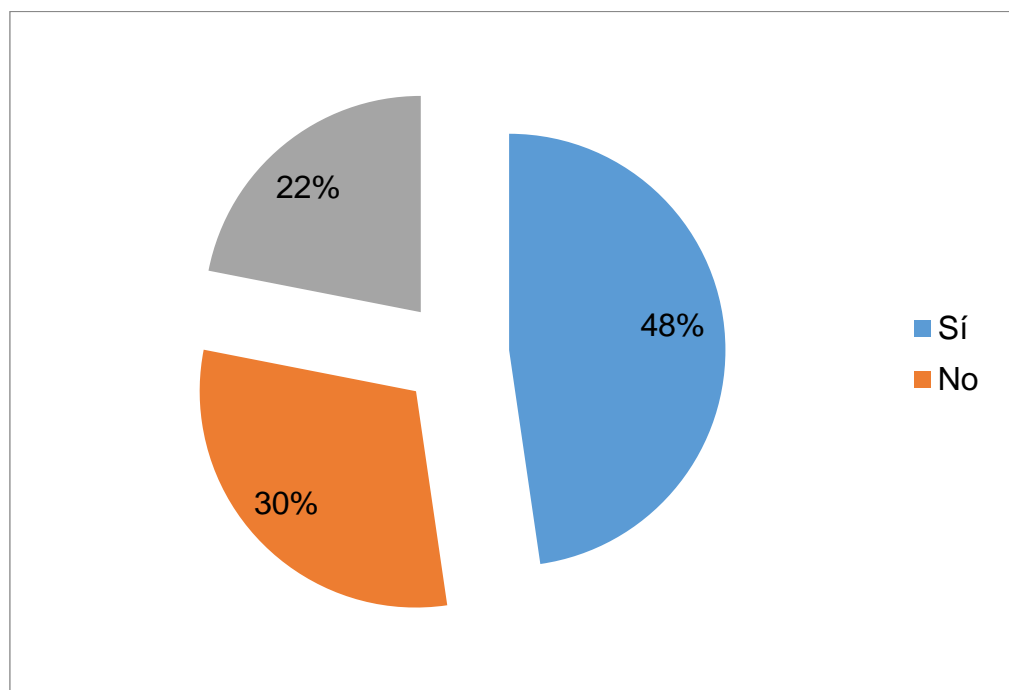


Figura 8 Trabaja

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

Análisis e interpretación:

Existe alrededor del 48% de los encuestados que realiza una actividad laboral formal o informal, de tendencia dependiente e independiente, pero poseen capacidad de compra y decisión, por lo que el sector de Los Vergeles es un mercado latente para la empresa MONAR S.A.

4) ¿Considera que existe un servicio óptimo en las farmacias que se encuentran en el sector de Los Vergeles?

Tabla 13 Servicio

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	94	36%
No	116	45%
Tal vez	50	19%
TOTAL	260	100%

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

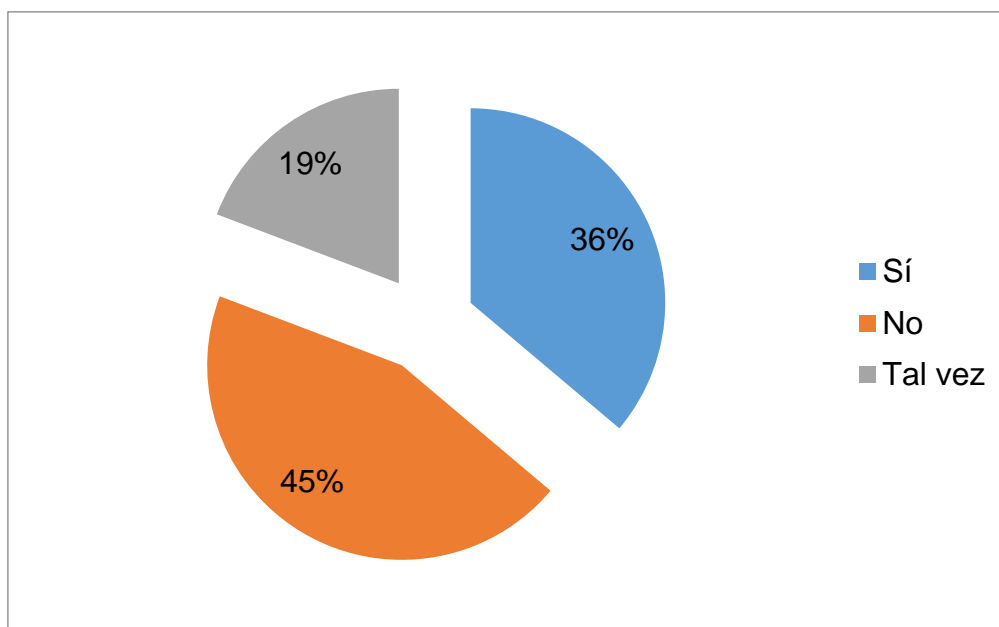


Figura 9 Servicio

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

Análisis e interpretación:

No existe una atención adecuada en las farmacias que queda en Los Vergeles por lo que la tendencia de crecimiento de la empresa MONAR es viable, con innovación se realiza un campo de atención para con el mercado de Los Vergeles

5) ¿Con qué frecuencia acude a una farmacia?

Tabla 14 Frecuencia

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada 8 horas	45	17%
De 8 a 12 horas	69	27%
De 6 am a 12 pm	92	35%
Las 24 horas al día	54	21%
TOTAL	260	100%

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

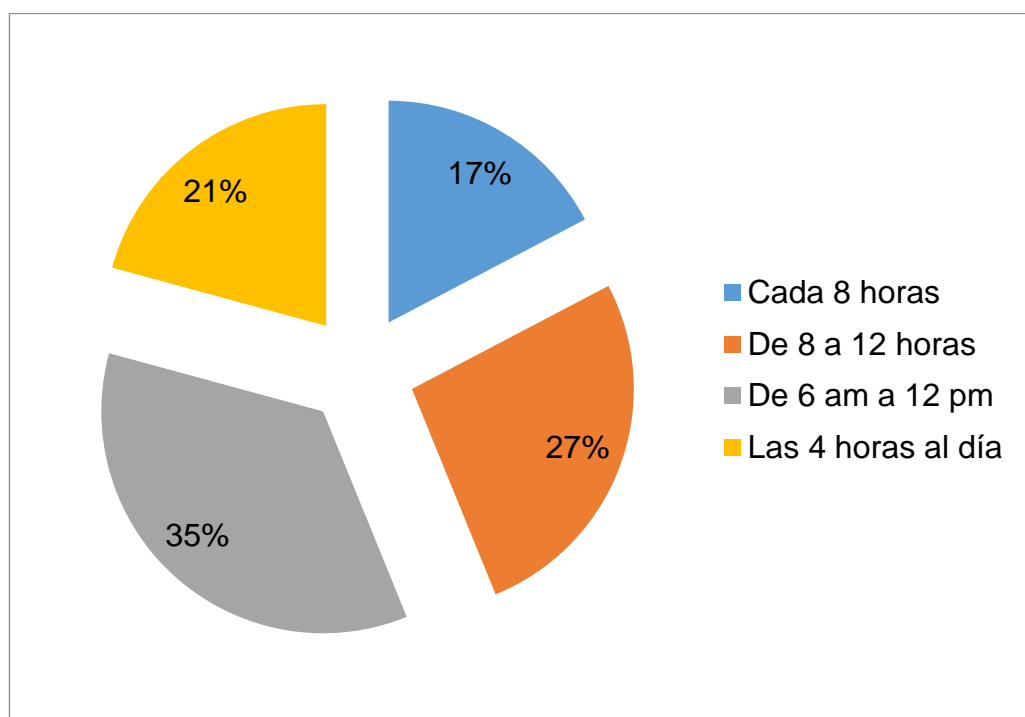


Figura 10 Frecuencia

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

Análisis e interpretación:

Existe acogida en las farmacias del sector por lo que la respuesta a esta interrogante manifiesta que una farmacia debe de estar abierta al menos más de 18 horas, por la acogida de servicio atención planteada.

6) ¿Por qué motivo debe de hacerse reconocida una farmacia?

Tabla 15 Reconocida

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Atención al cliente	98	38%
Precios accesibles	84	32%
Calidad en sus productos	78	30%
TOTAL	260	100%

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

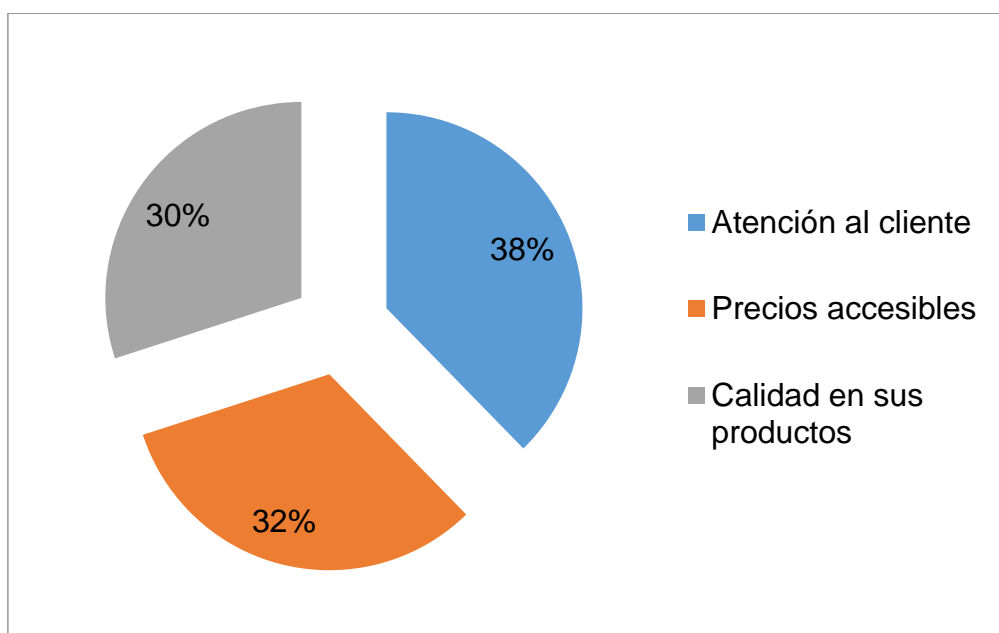


Figura 11 Reconocida

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

Análisis e interpretación:

Hoy en día los precios son estándar por lo que no es una variable determinante fuerte en la decisión de compra, debido a que el precio suele ser el mismo en cualquier farmacia, sin embargo la atención al cliente que se percibe es la que permite una gestión inmediata de compra.

7) ¿El trato ofrecido en las farmacias es importante en la venta?

Tabla 16 Trato

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	153	59%
No	38	15%
Tal vez	69	27%
TOTAL	260	100%

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

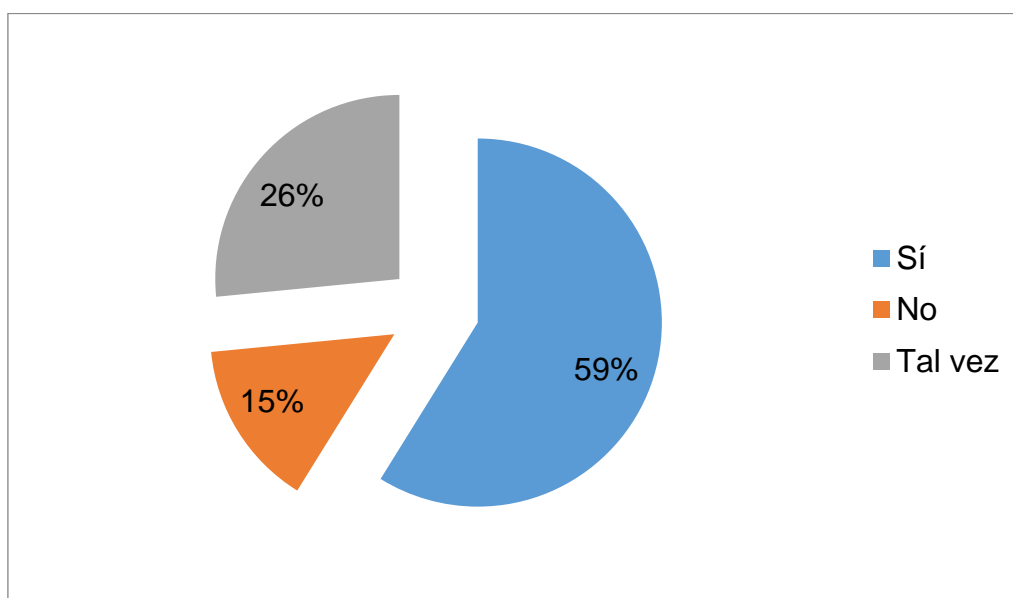


Figura 12 Trato

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

Análisis e interpretación:

Hoy se establece que si una farmacia da un servicio adecuado este mantiene al cliente, la forma como se gane la farmacia la confianza del cliente es el reto actual en cualquier mercado, siendo Los Vergeles una piloto en el desarrollo de nuevos servicio por parte de la empresa MONAR S.A.

8) ¿El despacho en los pedidos debe ser rápido y eficaz?

Tabla 17 El despacho

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	177	68%
De acuerdo	62	24%
Totalmente en desacuerdo	21	8%
TOTAL	260	100%

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

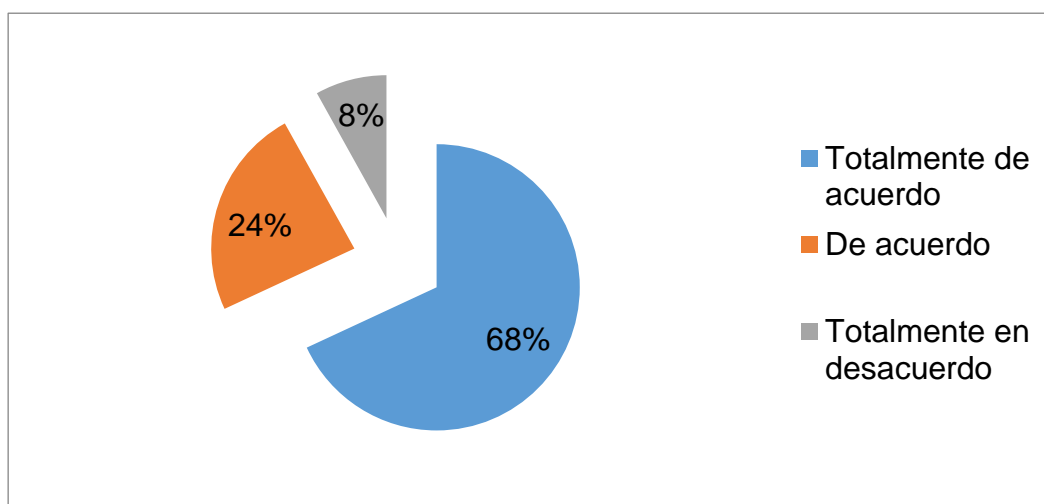


Figura 13 El despacho

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

Análisis e interpretación:

El tiempo es el principal recurso que tiene un ser humano, no se lo puede desperdiciar por culpa de tercera persona, por lo que la farmacia de tener claro inconveniente en el manejo de los diferentes medicamentos y accesorios de bazar con que se cuente, una vez que se hace un trabajo con rapidez existirá el reconocimiento del cliente al igual que su fidelización.

9) ¿Cuándo acude a una farmacia encuentra todo lo que necesita para su tratamiento?

Tabla 18 Tratamientos

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	57	22%
No	75	29%
A veces	102	39%
Nunca	26	10%
TOTAL	260	100%

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

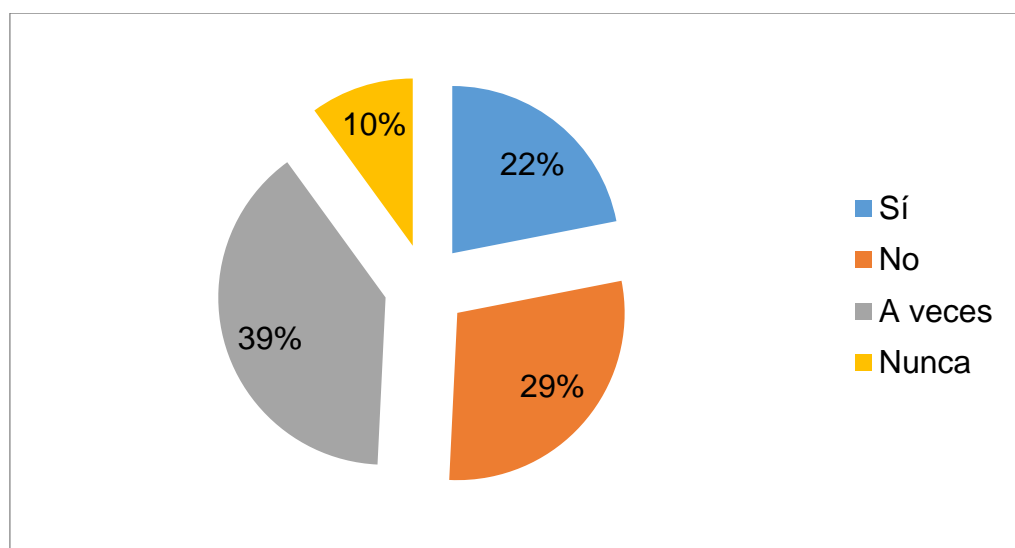


Figura 14 Tratamientos

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

Análisis e interpretación:

Muchos responden que una farmacia no existe medinas en su totalidad, no hay artículos de bazar y la atención no es adecuada al no existir variedades de ítems, por lo que la necesidad crea una empresa con un pronóstico viable en el sector de Los Vergeles.

10) ¿Qué recomendaría para mejorar la atención en una farmacia?

Tabla 19 Recomendaciones

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Personal capacitado	57	22%
Más paciencia al momento de atender	75	29%
Mayor agilidad	102	39%
Más profesionalismo	26	10%
TOTAL	260	100%

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

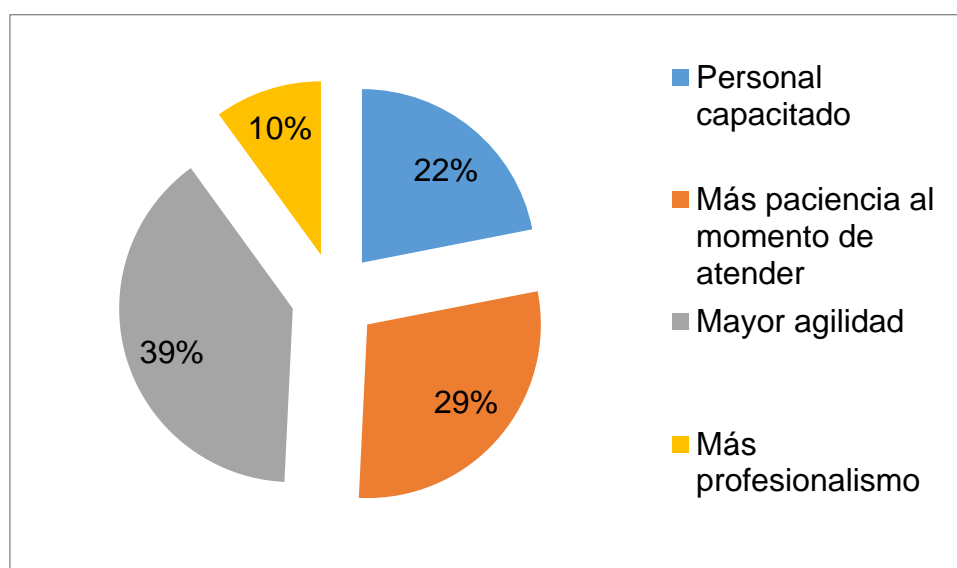


Figura 15 Recomendaciones

Fuente: Investigación de campo – Marzo 2019

Elaborado por: Kevin Monar

Análisis e interpretación:

Son diversas las opiniones de los ciudadanos que habitan en Los Vergeles referente a los requerimientos, siendo sus inquietudes que exista un personal calificado y rápido, además que posea paciencia en cada servicio ofrecido.

PLAN DE NEGOCIOS

Un plan de negocios según el autor (MINEDUCEC, 2012) señala que es un instrumento que organiza las debilidades de una matriz FODA e identifica los problemas a solucionar, son los factores internos y externos a incidir". (p. 2)

El plan de negocios en la empresa MONAR S.A. consiste en realizar un estudio de viabilidad financiera y comercial, además de medir la inversión requerida y los procesos a ejecutarse en la puesta y marcha del negocio

Componentes del Plan de negocios

1. **La viabilidad financiera**
2. **Las metas en las promociones de** la empresa MONAR S.A.
3. **Los recursos** humanos, materiales y tecnológicos utilizados en la ejecución del plan de negocios. (MINEDUCEC, 2012)

Objetivo del Plan de negocios:

Viabilizar la creación de la empresa MONAR S.A. A través de acciones de comercialización de medicina y artículos de bazar en el Cantón de Guayaquil, en el sector de Los Vergeles.

Asa podemos obtener mayor información sobre el plan de negocio para la comercialización de medicinas y artículos de bazar en el Cantón de Guayaquil.

Plan de negocios

Objetivo General: Viabilizar la parte comercial y financiera en la creación de la empresa MONAR S.A.

Problema	Objetivo	Meta	Acciones	Recursos	Plazo	Responsable	Costos
Falta de Servicio en las farmacias	Mejorar los servicios de la farmacia MONAR S.A.	Trabajo grupal en Los Vergeles Al 100%	Integración y actividades para con la comunidad y por fidelidad	Empleados Autoridades y Recursos Materiales	Octubre 2019	Gerente y Ventas	\$350
Bajo servicio en artículos de bazar	Motivar la venta de bazar en Los Vergeles por la empresa MONAR S.A.	Aumento de productividad de bazar y medicamentos en un 80%	Capacitación al personal que labora en la empresa MONAR S.A.	Empleados Materiales: productos	Todo el año	Gerente y empleados	\$394
Bajo rendimiento en el comercio de entrega a domicilio	Evaluar al personal idóneo para asesorar a los clientes	Estabilidad en el mercado en un 80%	Encuestas a moradores	Empleados de despacho y ventas Hojas, plumas	Todo el año	Gerente Y empleados de ventas y asesoría	\$399
Falla de promociones	Mantener descuentos y promociones	Elevar la productividad de la empresa MONAR en S.A. en un 90%	Mantenimiento en los servicios ofrecidos	Empleados Material publicitario	Cada tres meses	Gerente	\$450

Elaborado por: Kevin Monar

Análisis FODA la empresa MONAR S.A.

Tabla 20 Análisis FODA Fortalezas de la empresa MONAR S.A.

FORTALEZAS	
1	Manual de Funciones de la empresa MONAR S.A.
2	Local con infraestructura comercial y oficina
3	Análisis del mercado de Los Vergeles
4	Proveedores confiables y dinámicos
5	Cultura organizacional de la empresa MONAR S.A.
6	Tiempo de respuesta inmediata e medicamentos y artículos de bazar
7	Innovación y seguridad en cada producto distribuido por la empresa MONAR S.A.
8	Constante trabajo en un horario de 18 horas
9	Precios cómodos y competitivos
10	Oficinas en la misma farmacia
11	Liquidez en el manejo de efectivo
12	Alto ingresos por ventas de medicamentos
13	Manejo de sistemas de abastecimiento de medicinas
14	Capacidad y conocimiento en el manejo de los insumos médicos y accesorios de bazar
15	Entrega inmediata
16	Atención personalizada
17	Variedad de productos y accesorios de bazar

Elaborado por Monar Kevin

Tabla 21 Análisis Foda Oportunidades de la empresa MONAR S.A.

OPORTUNIDADES	
1	Estabilidad económica en las ventas
2	Créditos Bancarios por parte de entidades financieras
3	Acceso a mercados nuevos del norte de Guayaquil
4	Nuevas segmentos de mercados en farmacias con accesorios de bazar
5	Gobierno respalda el emprendimiento
6	Cultura de reutilización de los insumos farmacéuticos
7	Importaciones de productos chinos de mala calidad
8	Mejor tecnología en el manejo de un software real que controle varios ítems
9	Avances tecnológicos en las promociones de fármacos
10	Apoyo a la industria farmacéutica local

Elaborado por Monar Kevin

Tabla 22 Análisis Foda Debilidades de la empresa MONAR S.A.

DEBILIDADES	
1	Comunicación poco efectiva en temas de asesoría a los ciudadanos enfermos
2	Desarrollo débil de los procesos de distribución de la información de cada medicamento o artículos de bazar
3	No existen procesos adecuados en la distribución de medicamento en un sector vulnerable como Los Vergeles.
4	Capacidad de importación limitada en insumos medicinales
5	No existe contrato de garantía en productos ineficientes

6	No existe inducción en la calidad del medicamentos
7	No existen procesos de control y verificación de la calidad de cada medicamento.
8	Sistema de información nuevo
9	Participación agresiva
10	Poca cobertura en sectores de las Orquídeas, Mucho lote, Pascuales
11	Publicidad en eventos

Elaborado por Monar Kevin

Tabla 23 Análisis Foda Amenazas de la empresa MONAR S.A.

AMENAZAS	
1	Altas importaciones de diferentes distribuidoras farmacéuticas
2	Alzas en Aranceles en medicamentos que encarece el producto
3	Competencia de nuevos distribuidores en el punto de venta
4	Tala de árboles
5	Competencia desleal en los medicamentos
6	Cambio en tecnología o Tics

Elaborado por Monar Kevin

CONCLUSIONES

- Clientes posicionados que habitan en Los Vergeles.
- El cliente percibe un servicio eficiente e innovador.
- Se cuentan con medicamentos originales y genéricos, además de variedades de productos para el hogar, la belleza, el aseo y la vanidad, un lugar para disfrutar mientras se compra
- No se cuentan con canales o servicio de distribución, el ejecutivo vende a través de los pedidos telefónicos o web la entrega es parte de los servicios de la empresa MONAR S.A.
- El servicio es personalizado y será ágil, fortaleciendo la imagen de la empresa ante los clientes
- La empresa MONAR S.A. estará bien organizada con un personal apto en temas de salud.
- Se cuenta con un sistema de información actualizado, además del control y manejo de las acciones de venta y distribución en los clientes que habitan en el sector de Los Vergeles o cercanos.

RECOMENDACIONES

- Realizar mejoras continuas para que el servicio al cliente que posee la farmacia Monar esté dotado de estrategias innovadoras que permita conquistar el mercado del sector
- Con medicamentos y accesorios de excelente calidad se debe expandir sus acciones a nuevos mercados, siguiendo los procesos realizados y la variedad de ítems considerado para la comercialización y distribución.
- Se debe formalizar las bases de datos de clientes, para que se premie la fidelidad, con cupos de compras o descuento con bonos.
- Mantener la calidad del personal con motivación y servicio
- Establecer una logística en la las entregas y despachos de medicamentos o accesorios para resaltar la fidelización del cliente.
- Garantizar la puntualidad y el cumplimiento de las acciones comprometida con el cliente cumpliendo y respetando los tiempos en la entrega inmediata en el sector de Los Vergeles

BIBLIOGRAFÍA

- Balarezo, S. (2014). *¿Cómo evalúa el cliente/ la clienta tu servicio? Esmeralda: Pontificia Universidad Católica .*
- Cartagena Reino, C. A. (2014). *Diseño de un modelo de gestión de la calidad de servicio al cliente para la empresa "Agua Vida Nueva", ubicada en el cantón Mera, Provincia de Pastaza. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.*
- Corona Juan Jiménez. (2009). *Dotacion Sanitaria. Arán Ediciones.*
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública. Buenos Aires: Universidad FASTA.*
- García, C. C. (2015). *El comercio internacional de medicamentos. Editorial Dykinson.*
- Ginés González, C. d. (2005). *Medicamentos: salud, política y economía (Primera ed.). Argentina.*
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica (1era. edición ed.). Argentina: Editorial brujas.*
- Haro Carrillo, F., & Córdova Rosas, N. (2014). *UNA ALTERNATIVA VIABLE PARA MEJORAR LA RELACION CON LOS CLIENTES. Gaceta Sansana, 1 - 21.*
- Hernández, S., Collado , F., & Batista, M. (2010). *Metodologia de la investigación (quinta ed.).*
- Howard S. Rowland, B. L. (2011). *Almacenamiento de Medicamentos. Ediciones Diaz de Santos.*
- Huayamave Torres, G. (2015). *MODELOS DE SATISFACCIÓN. Revista NEWSLETTER.*

Ibarra Morales, L. E., & Casas Medina, E. V. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

IESS. (01 de enero de 2013). www.iess.gob.ec. Recuperado el 01 de 01 de 2013

Juberías, A. (2013). Los medicamentos genérico, entre la propiedad privada y la salud (Primera ed.). España: Talleres editoriales Cometa.

Larrionda, S. (2004). Administrativos Del Servicio Gallego de Salud. Murcia.

Levin, R. (2004). Estadística para la administración y economía. México: Pearson.

Mendieta Julian. (2007). Catálogo de Almacenes Mayoristas. Murcia: Agencia Española de Medicamentos y Productos sanitarios.

MINEDUCEC. (Agosto de 2012). Ministerio de Educación del Ecuador. Obtenido de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Plan_-Mejora1.pdf

Olavarrieta, d. I. (2009). Conceptos generales de productividad y sistemas. Mexico: Ibero.

Ordaz, L. (2013). Plan de negocios a cinco años para la farmacia Dr. BarretoC.A. Maturín estado de Monagas. Venezuela.

R.A.E. (2017).

Ramo, B. S., & Guerrero Aznar. (2006). Administración de Medicamentos: Teoría y Práctica. La Habana: Ediciones Diaz de Santos.

Rhony Estrella, M. A. (2008). Proyecto para la creación de una Cía dedicada a la comercialización y distribución de productos farmacéuticos en el mercado ecuatoriano. Ecuatoriano.

Robert S. Aucker. (2003). Farmacología en enfermería. Mallorca: Elsevier.

Roca, A. J. (2003). Historia de los medicamentos (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Kimpres Ltda. Recuperado el 01 de Diciembre de 2018

Rodríguez, A. (09 de Octubre de 2018). FEMSA consolida su División Salud en América Latina. FEMSA consolida su División Salud en América Latina, pág. El financiero. Recuperado el 01 de Diciembre de 2018

Santiago, J. (2012). La cultura de trabajo de Disney. Orlando: <http://www.disneyinstitute.com>.

Sarabia, Á. (2016). La investigación operativa: Una herramienta para la adopción de decisiones. Univ Pontifica Comillas.

Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. México: Limusa.

Víctor Jiménez Torres. (2008). Calidad farmacoterapéutica. Valencia: Universitat de Valencia.

Viejo, A. (2009). stock. Publicaciones Pontifica Comillas.

Weinberger. (2009). Viabilidad administrativa. Guayaquil.

ZoritaLloreda, E. (2015). Plan de negocios (Primera ed.). España: Esic.

ANEXOS

Anexo 1: Carta de Autorización de la Empresa

A QUIÉN INTERESE

Yo **Ronald Steve Monar Ibarra** con C.I. **0924360829**, propietario de la farmacia **FARMACIA MONAR S.A.**, dejo constancia expresa de la autorización concedida al Sr. **Kevin Josué Monar Ibarra** con C.I. **0950598490**, para realizar las indagaciones correspondientes al Plan de negocio de venta de medicamentos, que para fines investigativos realizará en las instalaciones de la farmacia antes mencionada.

En señor Monar puede hacer uso de este documento como crea pertinente.



Atentamente,

Ronald Steve Monar Ibarra

C.I. 0924360829

ANEXO 2: ENTREVISTA

Saludo

Proyecto de grado previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Empresas

Tema: Plan de negocios para la comercialización de medicinas y artículos de bazar en el cantón Guayaquil

La presente encuesta será anónima. Su opinión es personal y confidencial, por lo tanto, le recordamos que lo expuesto en este documento debe ser con total veracidad.

Este estudio sólo será analizado de forma agregada, con fines estadísticos y académicos.

Así mismo le comunicamos que las respuestas emitidas en este documento se analizarán con absoluta confidencialidad.

Saludos Cordiales

ANEXO 3 FORMULARIO DE ENTREVISTA

Entrevista

Nombre del entrevistado:

Edad:

Actividad:

Ubicación:

Hora Inicio:

Hora Finalizada:

Entrevistador:

Fecha:

Objetivo: Conocer las opiniones del Gerente acerca del Plan de negocio que se presentan en la empresa.

- 1. ¿Considera necesario una farmacia en su sector, explique porque?**

- 2. ¿Es importante que existan todos los implementos necesarios para un bazar dentro de una farmacia, explique porque?**

Aplicación a las técnicas e instrumentos

Entrevista

Nombre del entrevistado:	Carlos Moya Martínez
Edad:	34 años
Actividad:	Enfermero
Ubicación:	Los Vergeles
Entrevistador:	Kevin Monar
Hora Inicio:	08H30 AM
Hora Finalizada:	08H40 AM
Fecha:	02-06-2019

Objetivo: Conocer las opiniones del Gerente acerca del Plan de negocio que se presentan en la empresa.

1. ¿Considera necesario una farmacia en su sector, explique porque?

La farmacia es un negocio que permite dar un servicio inmediato a na necesidad en salud, por lo que es importante su creación en el sector, además que trabaje al menos unas 18 horas al día. Aquí no hay, y es muy necesaria.

2. ¿Es importante que existan todos los implementos necesarios para un bazar dentro de una farmacia, explique porque?

Si, en una farmacia, hoy en día se consiguen todos los implementos básicos necesarios de un bazar, entonces que se de en la comunidad de los Vergeles

Los Vergeles es una ciudadela de crecimiento y de progreso, muchos negocios y actividades se desarrollan en el sector, pero se requiere un local de emergencia y que brinde valor a cada producto medicinal o regalos.

ANEXO 4: INTRODUCCIÓN

Objetivo: Elaborar un plan de negocios para la comercialización de medicinas y artículos de bazar.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada pregunta.
- Utilice bolígrafo negro o azul.
- Apunte con la letra (X) sólo una de las opciones que usted considere o refleja mejor su situación dentro la empresa.
- No podrá dejar una pregunta en blanco.
- Encontrará una escala de diferentes preguntas
- No existen respuestas correctas o incorrectas.

ANEXO 5: CUESTIONARIO

1. ¿Género de los encuestados en Vergeles?

Masculino Femenino

2. ¿Estado civil de los encuestados?

Soltero Casado Unión libre Divorciado Viudo

3. ¿Usted trabaja?

Sí No A Veces

4. ¿Considera que existe un servicio óptimo en las farmacias que se encuentran en el sector de Los Vergeles?

Sí No Tal Vez

5. ¿Con qué frecuencia acude a una farmacia?

Cada 8 horas De 8 a 12 horas De 6 am a 12 pm

Las 24 horas al día

6. ¿Por qué motivo debe de hacerse reconocida una farmacia?

Atención al cliente Precios accesibles

Calidad en sus productos

7. ¿El trato ofrecido en las farmacias es importante en la venta?

Sí No Tal vez

8. ¿El despacho en los pedidos debe ser rápido y eficaz?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Totalmente en desacuerdo

9. ¿Cuándo acude a una farmacia encuentra de todo lo que necesita para su tratamiento?

Sí No A Veces Nunca

10. ¿Qué recomendaría para mejorar la atención en una farmacia?

Personal capacitado Más paciencia al momento de atender

Mayor agilidad Más profesionalismo

ANEXO 6: DESPEDIDA

¡La Encuesta ha finalizado!

Muchas Gracias por su tiempo y colaboración

Kevin Josué Monar Ibarra

C.I. 0950598490

ANEXO 7: FOTOS DE LA EMPRESA



Figura 16 Cliente María Sucre, Juan Cruz



Figura 17 Farmacia Monar S.A.

Área Administrativa y espacio físico



Figura 18 Bodegas, Oficinas, Almacenamiento



Figura 19 ingreso para distribuidores y puntos de ventas



Figura 20 Espacio de servicio de despacho de medicamentos

Anexos 8: Logotipo



Kevin Monar
Asesor Farmaceutico

**Aven. Los Vergeles y Narcisa
de Jesús**

Teléfonos: (04)23081780

Celular: 0968048804

Correo: info@monar

Página Web: www.monar.com



Factura: 001-003-000052053



20190901043D01813

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901043D01813

Ante mí, NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA , comparece(n) KEVIN JOSUE MONAR IBARRA portador(a) de CÉDULA 0950598490 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 5 DE OCTUBRE DEL 2019, (11:54).

Kevin Monar I.
KEVIN JOSUE MONAR IBARRA
CÉDULA: 0950598490



NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ
NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

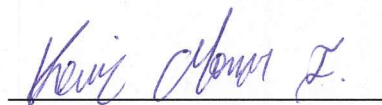


CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Kevin Josué Monar Ibarra** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **Plan de negocios para la comercialización de medicinas y artículos de bazar en el cantón Guayaquil**, de la modalidad **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Kevin Josué Monar Ibarra



Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: **0950598490**



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CÉDULA DE **No. 095059849-0**
CIUDADANÍA DISCAPACIDAD
APELLIDOS Y NOMBRES
**MONAR IBARRA
KEVIN JOSUE**
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLIVAR (SAGRARIO)
FECHA DE NACIMIENTO **1995-07-15**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **HOMBRE**
ESTADO CIVIL **SOLTERO**




INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **BACHILLER**
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **MONAF GUERRERO ERMEL MIGUEL** V4443V4442
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **IBARRA ZAMBRANO JOSEFINA MAGALI**
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **GUAYAQUIL**
2019-02-12
FECHA DE EXPIRACIÓN **2029-02-12**



001520440

Kevin Monar Ibarra
FIRMA DEL CEDULADO



DIRECTOR GENERAL



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019



0176 M JUNTA No. 0176 - 297 CERTIFICADO No. 0950598490 CÉDULA No.

MONAR IBARRA KEVIN JOSUE
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: **GUAYAS**
CANTÓN: **GUAYAQUIL**
CIRCUNSCRIPCIÓN: **1**
PARROQUIA: **FEBRES CORDERO**
ZONA: **1**



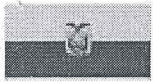

ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS
2019

CIUDADANA/O:
ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

Kevin Monar Ibarra
P. PRESIDENTA/E DE LA JRV

ESPACIO
EN
BLANCO





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0950598490

Nombres del ciudadano: MONAR IBARRA KEVIN JOSUE

Condición del cedulado: DISCAPACIDAD

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 15 DE JULIO DE 1995

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACHILLER

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MONAR GUERRERO ERMEL MIGUEL

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: IBARRA ZAMBRANO JOSEFINA MAGALI

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 12 DE FEBRERO DE 2019

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 5 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAQUIL



Kevin Monar I.

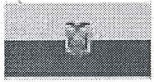


N° de certificado: 198-266-57370

198-266-57370

Vicente Taiano G.

Lcdo. Vicente Taiano G.
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0950598490

Nombre: MONAR IBARRA KEVIN JOSUE

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA REGISTRA DISCAPACIDAD AUDITIVA 39%

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

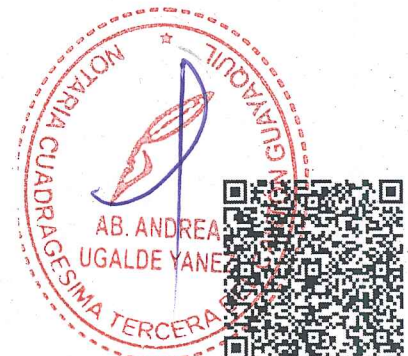
Información certificada a la fecha: 5 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 194-266-57372



194-266-57372





CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación, nombrado por el Concejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el trabajo de investigación con el tema: **Plan de negocios para la comercialización de medicinas y artículos de bazar en el cantón Guayaquil**. Presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de la investigación se refiere a: ¿Cómo elaborar un plan de negocios para la comercialización de medicinas y artículos de bazar en el cantón Guayaquil?

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Egresado:

Monar Ibarra Kevin Josué

Tutor:

Ph. D. Simón Alberto Illescas Prieto

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Alzate Luis Alberto Alzate p.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Firma