



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

FACULTAD DE POSGRADO

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

**EVALUAR LA VIABILIDAD DE LA APERTURA DE UNA
FARMACIA EN LA ALDEA VILLA SANTA, DANLÍ**

SUSTENTADO POR:

ALEJANDRA MARÍA BARAHONA ZÚNIGA

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.

Octubre, 2022

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTORA

ROSALPINA RODRÍGUEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL

JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA

SECRETARIO GENERAL / PRORRECTOR

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETALLY VARGAS

**EVALUAR LA VIABILIDAD DE LA APERTURA DE UNA
FARMACIA EN LA ALDEA VILLA SANTA, DANLÍ**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE
LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL
TÍTULO DE
MÁSTER EN
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

ASESOR METODOLÓGICO

ESTHER MARIA CLAROS BERLIOZ

ASESOR TEMÁTICO

RAMON GERARDO DIAZ NUÑEZ

MIEMBROS DE LA TERNA:

**MARIO ALBERTO GALLO SANDOVAL
ENRIQUE JOEL RIVAS SOLIS**

FACULTAD DE POSTGRADO

EVALUAR LA VIABILIDAD DE LA APERTURA DE UNA FARMACIA EN LA ALDEA VILLA SANTA, DANLÍ

Alejandra María Barahona Zúniga

Resumen

En la aldea Villa Santa perteneciente a Danlí, El Paraíso, Honduras, la principal fuente de ingresos para los habitantes de esta aldea y de aldeas aledañas son las actividades derivadas de la caficultura, debido a su geografía montañosa. En el área de salud, existen algunas clínicas privadas que han surgido por iniciativa personal de profesionales médicos originarios de las aldeas que al finalizar sus estudios decidieron regresar a casa y brindar este servicio. Sin la existencia de estas clínicas privadas la población debe trasladarse hasta la ciudad de Danlí, donde se encuentra el hospital público más cercano. También se encuentra una sucursal perteneciente a una de las franquicias de farmacias en Honduras, sin embargo, esta no logra cumplir todas las necesidades de la población lo que dificulta el acceso a una salud de calidad.

Bajo este contexto y sumado a una experiencia familiar de la Dra. Nora Zelaya, entendemos la importancia de tener una farmacia mejor equipada que logre suplir las necesidades de este segmento de la población que venga a fortalecer el sistema de salud de la comunidad. La apertura de una farmacia requiere una inversión significativa que puede generar mucha incertidumbre. Utilizando una investigación cualitativa, se puede mitigar esta incertidumbre realizando un análisis de mercado que permita determinar la viabilidad de una farmacia independiente en la zona. Adicionalmente, esta investigación viene a nutrir la literatura sobre la industria farmacéutica en áreas rurales en países en vía de desarrollo, como Honduras.

Palabras Clave: Villa Santa, Viabilidad, Farmacia Independiente, Zona cafetalera.

GRADUATE SCHOOL

ASSESS THE VIABILITY OF OPENING A PHARMACY IN THE VILLAGE OF VILLA SANTA, DANLI

Alejandra María Barahona Zúniga

Abstract

In the village of Villa Santa belonging to Danlí, El Paraíso, Honduras, the main source of income for the inhabitants of this village and surrounding villages are the activities derived from coffee cultivation, due to its mountainous geography. In the area of health care, there are some private clinics that have arisen from the personal initiative of medical professionals from the villages who decided to return home and provide this service at the end of their studies. Without the existence of these private clinics, the population must travel to the city of Danlí, where the nearest public hospital is located. There is also a branch belonging to one of the franchises of pharmacies in Honduras, but it does not meet all the needs of the population, which hinders access to quality health care.

Under this context and added to a family experience of Dr. Nora Zelaya, we understand the importance of having a better equipped pharmacy that meets the needs of this segment of the population that comes to strengthen the health system of the community. Opening a pharmacy requires a significant investment that can generate a lot of uncertainty. Using qualitative research, this uncertainty can be mitigated by conducting a market analysis to determine the viability of an independent pharmacy in the area. In addition, this research adds to the literature on the pharmaceutical industry in rural areas in developing countries such as Honduras.

Key words: Villa Santa, Viability, Independent Pharmacy, Coffee-growing area

DEDICATORIA

Dedico este importante logro a Dios y a la Virgen María por siempre guiarme en mi camino. A mis padres quienes siempre me han impulsado en mi desarrollo profesional y personal, motivándome desde el primer paso. A mi hermana por enseñarme herramientas útiles para mi formación académica. A mi novio, mis amigos y el resto de mi familia por su apoyo incondicional, consejos y paciencia. A todos aquellos que han aportado a mi crecimiento personal y profesional de forma directa o indirecta. Muchas gracias.

Alejandra María Barahona Zúniga

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la Virgen María por permitirme culminar mis estudios de postgrado con éxito y por llevarme de la mano siempre. A la Dra. Nora Zelaya, colega y amiga, quien fue la inspiración para realizar esta investigación. A los expertos Lic. Salvador Barahona, Msc. Nora Ávila y Dra. Besy Regalado, quienes compartieron sus experiencias y me permitieron plasmar ese conocimiento. A mis asesores Esther Claros y Gerardo Díaz por todo el tiempo dedicado, el apoyo y la paciencia brindada en la elaboración de este proyecto.

Alejandra María Barahona Zúniga

Índice de contenido

DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.1. Introducción	14
1.2. Antecedentes del problema	15
1.3. Definición del problema	16
1.3.1. Enunciado del problema	16
1.3.2. Formulación de problema	16
1.3.3. Preguntas de investigación	16
1.4. Objetivos	17
2.3.1 Objetivo General	17
2.3.1 Objetivos Específicos	17
1.5. Justificación	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Análisis de la situación actual	19
2.2. Conceptualización	23
2.3. Teorías de sustento	24
2.3.1 Las cinco fuerzas de Porter	24
2.3.2.1 Amenaza de la entrada de nuevos competidores.	25
2.3.1.2 Amenaza de posibles productos sustitutos.	26
2.3.1.3 Poder de negociación de los proveedores.	26
2.3.1.4 Poder de negociación de los clientes.	26
2.3.1.5 Rivalidad entre competidores existentes.	26
2.3.2 Estudio de mercado	27
2.3.2.1 Segmentación de mercado	27
2.3.2.2 Productos ofertados	27
2.3.3 Estudio técnico	28
2.3.4 Estudio financiero	29
2.3.4 Marco legal	30
2.4. Metodologías Aplicadas	31
2.5. Instrumentos Utilizados	32
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	33
3.1. Congruencia metodológica	33
3.1.1. Matriz metodológica	33
3.2. Enfoque y métodos	36
3.2.1. Enfoque de la investigación	36
3.2.2. Tipo de diseño	36

3.3. Diseño de la investigación.	37
3.3.1. Población	37
3.3.2. Muestra	37
3.4. Instrumentos, técnicas y procedimientos aplicados	38
3.4.1. Entrevista	39
3.4.2. Instrumentos	39
3.5. Fuentes de información	40
3.5.1. Fuentes primarias	40
3.5.2. Fuentes secundarias	41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	42
4.1. Análisis de la entrevista	42
4.2. Análisis de la encuesta	44
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1. Conclusiones	48
5.2. Recomendaciones	48
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD	50
6.1. Nombre de la propuesta	50
6.2. Justificación	50
6.3. Alcance	50
6.3.1. Objetivo	50
6.3.2. Misión	50
6.3.3. Visión	50
6.3.4. Valores	50
6.4. Descripción y desarrollo	51
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	83
ANEXOS	87
Anexo 1. Transcripción de entrevistas	87
Narrativa 1. Lic. Salvador Barahona	87
Narrativa 2. Dra. Nora Zelaya	89
Narrativa 3. Msc. Nora Ávila	91
Narrativa 2. Dra. Besy Regalado	93
Anexo 2. Carta de autorización	96
Anexo 3. Carta de compromiso para asesoría temática	97

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz Metodológica	34
Tabla 2. Operacionalización de variables	35

Tabla 3.	Presupuesto de inversión para muebles y enseres.....	75
Tabla 4.	Presupuesto de inversión de gastos de operación.....	75
Tabla 5.	Presupuesto de inversión para equipo de seguridad.....	75
Tabla 6.	Presupuesto de inversión de materiales.....	76
Tabla 7.	Depreciación de activos fijos	76
Tabla 8.	Proyección de la demanda.....	77
Tabla 9.	Presupuesto de compras anuales	77
Tabla 10.	Rol de pagos	78
Tabla 11.	Desglose de beneficios legales	78
Tabla 12.	Proyección de la demanda	78
Tabla 13.	Gastos fijos mensuales de servicios y arrendamiento	78
Tabla 14.	Presupuesto de gastos administrativos	79
Tabla 15.	Estado de resultados 2023 y proyección a cinco años.....	79
Tabla 16.	Balance General 2023 y proyección a cinco años	80
Tabla 17.	Estado de flujo de efectivo 2023 y proyección a cinco años	81
Tabla 18.	Indicadores financieros.....	81

Índice de figuras

Figura 1.	Recursos humanos de la UAPS.....	23
Figura 2.	Diagrama de las cinco fuerzas de Porter	25
Grafico 1.	Edad.....	44
Grafico 2.	Genero	45
Grafico 3.	¿Padece de alguna patología crónica?	45
Grafico 4.	¿Consume medicamentos de uso crónico como: ...?	46
Grafico 5.	¿Cómo adquiere este medicamento?	46
Grafico 6.	¿Cuánto invierte en la compra de medicamento?.....	47

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

La presente investigación se enfoca en la recopilación de información y análisis de mercado para evaluar la viabilidad de la apertura de una farmacia independiente en la zona rural del oriente de Honduras, específicamente la aldea Villa Santa ubicada en una montaña a 40.8 kilómetros del municipio de Danlí, El Paraíso.

El contar con un establecimiento de salud, como lo es una farmacia, puede traer beneficios a la comunidad de Villa Santa debido a que disminuye el tiempo, esfuerzo y dinero invertido para llegar al establecimiento más cercano en la ciudad de Danlí para lograr obtener medicamentos. Esto se relaciona a la crisis de desabastecimiento de medicamentos que padece el país hondureño, problema que lleva años sin ser resuelto. Según la Secretaría de Salud, el sistema sanitario Hondureño cuenta con una escasez de fármacos del 50% y las personas que padecen enfermedades crónicas son las más vulnerables a complicarse o perder la vida por el desabasto. (Sánchez, 2022). La gran mayoría de estos productos son de uso permanente, asignados por padecer alguna enfermedad de base y al no obtenerlos de manera gratuita, los pacientes deben comprarlos en la farmacia privada para poder continuar con su tratamiento médico asignado. Este hecho tiene una incidencia directa sobre la economía de la familia y repercusiones indirectas como por ejemplo requerir un segundo trabajo y por ende limitar el tiempo de convivencia familiar, el tiempo de descanso, entre otros.

Cuando estas personas deciden movilizarse hasta la ciudad de Danlí, esto implica un viaje de una hora con diez minutos, en busca de establecimientos que brinden un surtido completo, precios cómodos, programas de fidelización que ofrecen algunos laboratorios médicos por medio de canjes por compra, descuentos y muchos beneficios que por lo

general ofrecen las farmacias de cadena e independientes que han quedado en esta zona oriental.

El recopilar información de mercado que permita evaluar las necesidades de la comunidad y determinar la viabilidad de la apertura de una farmacia independiente. Este estudio es clave para una colega farmacéutica originaria de Villa Santa que su único fin es poder ayudar a su comunidad brindándole un servicio de primera.

Formado por un diseño cualitativo se realizaron encuestas a los habitantes de Villa Santa, miembros de la comunidad que asistieron a consulta por diferentes circunstancias en el último mes. Se realizaron entrevistas a dueños de farmacias independientes y personas que por la naturaleza de su trabajo como especialistas en el área farmacéutica conocen detalles y aspectos importantes del proceso de apertura, cadena de suministro y sostenibilidad de una farmacia en Honduras.

1.2. Antecedentes del problema

En Honduras, con la finalidad de asegurar el acceso a medicamentos, considerados esenciales según la Organización Mundial de la Salud (OMS), existen diversos programas gubernamentales y el instituto de seguridad social que compran medicamentos a droguerías nacionales, a través de mecanismos competitivos de compra (licitaciones) y luego son provistos a los pacientes en hospitales o clínicas públicas. Mientras las farmacias comercializan al por menor todos los productos del mercado, incluyendo los de distribución gratuita, debido a que en las farmacias se cuenta con diferentes presentaciones y se consiguen con mayor rapidez. (Petrecolla, 2011). Este último se considera la primera opción, debido a que en sector público existe una escasez de medicamentos que se agudizó por la pandemia de COVID-19 y el cambio de autoridades a nivel gubernamental, lo que retrasó las licitaciones. (Sánchez, 2022).

La población rural es la más afectada en cuanto al acceso de medicamentos. A raíz de eso, las cadenas de farmacias extendieron su cobertura a lugares de mayor

concentración de población en el país. Esta misma necesidad también propicia la oportunidad para la apertura de una farmacia independiente. Este último detalle podría ser más complejo debido a la falta de experiencia esto genera no tener un plan de mercadeo enfocado en la necesidad de la comunidad lo que puede repercutir en una cadena de suministro deficiente.

1.3. Definición del problema

1.3.1. Enunciado del problema

La aldea de Villa Santa, Danlí es una comunidad cuya actividad primaria es la caficultura, tanto de esta aldea como de aldeas aledañas. Cabe recalcar que Villa Santa contiene con más establecimientos comerciales entre todas estas aldeas, incluyendo establecimientos de salud siendo entre clínica pública, clínicas privadas y una sucursal de una cadena de farmacia.

1.3.2. Formulación de problema

En una encuesta informal de los habitantes de Villa Santa, existen comentarios de insatisfacción con respecto a la poca disponibilidad de medicamentos que se pueden adquirir en esta sucursal, las limitaciones de inventarios y precio de medicamentos. Esto genera un inconveniente a la población debido a que deben viajar hasta la ciudad más cercana para adquirir los medicamentos que requieren.

1.3.3. Preguntas de investigación

1. ¿Qué tipo de patologías tienen mayor incidencia en la comunidad de Villa Santa, Danlí?
2. ¿Qué estructura técnica debe tener una farmacia en la zona rural de Villa Santa, Danlí para lograr un funcionamiento adecuado?

3. ¿Cuál es el presupuesto de inversión y su tiempo de recuperación mediante un estudio financiero?

1.4. Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Desarrollar un estudio de prefactibilidad para la apertura de una farmacia independiente en la aldea de Villa Santa, Danlí.

2.3.1 Objetivos Específicos

1. Identificar que tipos de patologías tienen mayor incidencia en la comunidad de Villa Santa, Danlí.
2. Estructurar de manera técnica una farmacia en la zona rural de Villa Santa, Danlí.
3. Desarrollar el presupuesto de inversión y su tiempo de recuperación mediante un estudio financiero.

1.5. Justificación

Informadas por la situación actual del sistema de salud en Honduras, específicamente la comunidad de Villa Santa, sumado a la historia familiar y la formación académica de la Dra. Nora Zelaya, Doctora en Química y Farmacia. El abuelo de la Dra. Nora Zelaya, el Licenciado en enfermería Mariano Ávila, por mucho tiempo brindó atenciones primarias a la comunidad de Villa Santa, es por esta influencia que su hija la Msc. Nora Ávila y su nieta la Dra. Nora Zelaya se apasionan por el área de salud y poner su conocimiento en el área al servicio de la comunidad.

Este estudio busca responder las inquietudes de la colega al expresar el interés de abrir una farmacia independiente en su aldea, Villa Santa. Sin embargo, por su falta de experiencia y conocimiento en el área administrativa se ha generado un grado de

incertidumbre sobre el desarrollo y formalización de este proyecto. Poniendo a disposición el conocimiento adquirido a lo largo del posgrado, buscamos levantar información inicial alrededor de las necesidades de la comunidad y determinar la viabilidad de este proyecto, la apertura de una farmacia independiente. Esta iniciativa que contribuirá a solucionar las carencias que actualmente se han identificado en la aldea de Villa Santa, buscando brindar una atención de calidad y ofrecer medicamentos en base a las necesidades de la población.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Análisis de la situación actual

En los últimos años, la economía hondureña ha mostrado rasgos de desaceleración como refleja en el decrecimiento del PIB en 2017 siendo de un 4.8%, 2018 de un 3.7% y en 2019 de un 2.7%. Esto debido a la reducción de los principales rubros de exportación y de igual forma la reducción de la inversión extranjera. Adicionalmente, el país tuvo una reducción del déficit fiscal a partir de 2014, sin embargo, para lograr esto se aumentaron los impuestos indirectos, lo que provocó un aumento en la regresividad del sistema tributario. Simultáneamente se realizó una disminución en el presupuesto de bienes públicos como la educación y la salud. Como porcentaje del gasto total del presupuesto del gobierno central, en educación disminuyó de 32.9% en 2010 a 19.9% en 2019 mientras que en salud disminuyó de 14.3% en 2010 a 9.7% en 2019. En cambio, en defensa y seguridad hubo un aumento de 12.5% en 2010 a 14.5% en 2019. (Noé et al., 2020)

La asociación para una Sociedad más Justa (ASJ), a través de diversos estudios como por ejemplo “Análisis del precio de los medicamentos adquiridos por la secretaria de salud durante el periodo 2005-2010” que presentaron en el año 2011, expone inconsistencias en el proceso de licitación tanto directa como indirecta y en los procesos de comprar directas. Sumado a este en el año 2020 ASJ presentó la investigación “Precio, calidad y disponibilidad de hospitales móviles” en la cual presentan las compras sobre valorades de hospitales móviles y otros bienes e insumos durante la emergencia sanitaria suscitada por el COVID-19. Estos procesos irregulares que se han suscitado en el país por varios años ponen a nuestro sistema de salud en condiciones precarias. (Asociación por una Sociedad más Justa, 2022).

En Honduras, el sistema de salud se sostiene con varios subsistemas como lo son el sistema privado, el militar, el sistema público y seguridad social. Según la Secretaría de Salud (SESAL), cuentan con 28 hospitales, un Instituto Cardiopulmonar, 62 clínicas maternas, 4 clínicas periféricas (CLIPER), 384 Unidades de Atención Primaria en Salud (UAPS, antes denominadas CESAMO), la Universidad Nacional Autónoma con un hospital (descentralizado), una facultad de Odontología en la cual imparten servicio de Odontología y un centro de estudio biomédicos en la ciudad universitaria sede Tegucigalpa, y el IHSS cuenta con dos hospitales, clínicas periféricas y 20 servicios subrogados. (Secretaria de salud, 2005, p. 26). El número camas hospitalarias por cada mil habitantes es de 0.15 camas a nivel nacional, sin embargo, el número de camas hospitalarias en la región sanitaria de El Paraíso es de 0.31 camas. (Quesada, 2021)

En diciembre del 2021 la ASJ informó a la comisión estratégica de transición dando a conocer sobre la urgencia de abastecimiento de medicamentos en la Secretaría de Salud debido a el vencimiento del fideicomiso que vencía en enero del 2022. Sin embargo, no se realizaron las acciones pertinentes y en mayo del 2022, el consejo de ministros declara estado de emergencia sanitaria, estado que permite iniciar la compra directa de medicamentos. El 8 de junio del 2022 se socializó con los proveedores el borrador de condiciones de la compra directa, a lo largo del mes de junio se invitó a participar en la compra directa y se recibieron las ofertas de 39 proveedores. Hasta el 8 de agosto del 2022, se conoce que de todas las ofertas recibidas existen 13 medicamentos que resultaron no ofertados por ningún proveedor de los cuales 12 son medicamentos esenciales o vitales. Dentro de las condiciones de entrega de medicamentos se establece que la primera entrega es de un 25% para el 7 de octubre del 2022, un 35% adicional para el 6 de noviembre del 2022, mientras que para el

ultimo 40% se espera la entrega el 5 de enero del 2023. (Asociación por una Sociedad más Justa, 2022). Debido a los procesos burocráticos de la Secretaría de Salud, se vive un desabastecimiento de medicamentos que se espera poder mitigar a mediados de octubre, debido que la entrega de medicamentos se espera para inicios de octubre del 2022 y posterior a esta el Colegio Químico debe realizar el muestreo y análisis pertinente para aprobar el uso de los medicamentos por parte de la Secretaría de Salud.

Después del inicio de la pandemia, estas situaciones críticas se han hecho más evidentes en los hospitales públicos más grandes del país; instituciones que normalmente están ubicados en las ciudades metropolitanas de Honduras. Esto nos invita a pensar como se ha vivido al interior del país y el contraste con la realidad de cada uno de los habitantes de la zona rural que para muchos implica costear un viaje a la ciudad más cercana para recibir atención médica y medicamentos, servicios existe una posibilidad de no recibir en ese momento.

Ubicado en Danlí, El Paraíso, Villa Santa es un pueblo cuya población total es de 12,744 según el censo de población y vivienda del 2013 elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE). La principal actividad económica de la zona es la siembra y cultivo de café, adicionalmente en Villa Santa se han desarrollado comerciales lo que ha convertido a esta aldea un referente para aldeas aledañas. Ubicada en una montaña a 40.8km de la ciudad de Danlí y 137.5km de la ciudad de Tegucigalpa, el costo en tiempo para viajar a Villa Santa desde Danlí es de una hora y diez minutos y si el viaje se realiza en bus un viaje redondo son 120 lempiras, teniendo disponibilidad de transporte de Villa Santa a Danlí hasta las dos de la tarde.

Actualmente el hospital público más cercano a Villa Santa es el Hospital Regional de Oriente Gabriela Alvarado que se ubica en Danlí, El Paraíso. El Hospital

Gabriela Alvarado, brinda atención médica en cuatro áreas siendo esta medicina interna, pediatría, gineco-obstetricia y cirugía general; con capacidad de atender hasta 120 pacientes hospitalizados y con una ambulancia funcionando. Este hospital se encarga de atender a la población del oriente de Honduras, comprendiendo habitantes de los departamentos de El Paraíso y Olancho. (CONADEH, 2011)

La comunidad de Villa Santa por parte de la SESAL tiene una UAPS, siendo este el establecimiento de menor complejidad. Según la SESAL la cartera de servicios que ofrecen las UAPS consta de servicios generales, servicio de soporte asistencial, servicio ambulatorio (preclínica, consulta de medicina general, inmunización, terapia respiratoria, terapia de rehidratación), servicios de diagnóstico y centrales (toma de muestra para diagnóstico temprano, procesamiento de pruebas para bacterias ácido-alcohol resistentes), dispensación de medicamentos (Secretaría de Salud, 2018, p.18). En cuanto a recursos humanos revisar figura 1. brindando servicios en el siguiente horario de atención mínimo es de ocho horas en días de semana. (Secretaría de Salud, 2018, p.25). Discutiendo esta información con la Dra. Nora Zelaya, originaria de Villa Santa, comentó que en efecto se cuenta con un UAPS, antes denominados CESAMO, sin embargo, actualmente solo cuenta con la atención de una enfermera por lo tanto el servicio no es como se describió anteriormente. Adicionalmente en la aldea de Villa Santa, por iniciativa privada existe tres clínicas médicas privadas y una sucursal de una farmacia de cadena.

Perfil del Recurso Humano*	No. Horas laborables	Cantidad mínima requerida
Médico general**	6	1
Auxiliar de enfermería	8	2
Licenciada en enfermería ***	8	1
Un promotor de salud por cada 300 familias	8	4
Auxiliar de archivo	8	1
Doctor en química y farmacia	8	1
Personal aseo	8	1
Personal seguridad	8	3
Responsable de bodega	8	1
Total		15

* Personal mínimo en base a un programa médico funcional estándar, pudiendo ampliarse en centros donde se establezca mayor número de consultorios.

** En base a estatuto son 6 horas laborables.

*** Obligatorio en ES urbanos. En ES rural se cubre por un auxiliar de enfermería adicional.

Figura 1. Recursos humanos de la UAPS.

(Secretaría de salud, 2018, p.18)

Según Global Brigades, una organización no gubernamental, las estadísticas de las enfermedades con mayor incidencia para Villa Santa son enfermedades de oído, ojo, nariz y garganta con 257 casos, problemas respiratorios con 210 casos, enfermedades crónicas detectando 143 casos, enfermedades musculoesqueléticas detectando 125 casos, problemas gastrointestinales detectando 101 casos, entre otros. Esta información fue obtenida a través de la brigada médica brindada por Global Brigades en la comunidad de Villa Santa en abril del 2014. (Global Brigades, 2014).

2.2. Conceptualización

Farmacia: Una farmacia independiente se refiere a un establecimiento dedicado a la venta de medicamentos o insumos médicos, el propietario de este comercio por lo general es un químico farmacéutico, al igual que tiene la función de regente del establecimiento. Mientras que una farmacia de cadena es un establecimiento dedicado a la venta de medicamentos o insumos médicos, cuyo propietario ciudadano o empresa contrata a un químico farmacéutico como regente del establecimiento. (Quicaño, 2018).

Crisis Sanitaria: Se define como crisis sanitaria cuando aparece un problema de salud pública que ha aparecido y pone en riesgo la salud con incidencia o letalidad mayor a de lo normal para una época y lugar, y no se puede saber cuál es la dimensión de la dificultad y es aquí donde se puede ver si el actuar de las autoridades del gobierno son buenas o malas. Cabe mencionar que las crisis sanitarias siempre existirán esto debido a que la población mundial está expuesta a nuevas enfermedades. (Lamata Cotanda, 2006).

Medicamento: Un medicamento es una sustancia o fórmula que está constituido por uno o varios principios activos mediante una forma farmacéutica, superando una serie de controles analíticos donde se sabrán cuáles son sus efectos adversos o secundarios antes de poder ser comercializados. Los medicamentos pueden ser vendidos bajo cuatro compuestos: como medicamento original, bajo licencia, copias o especialidades farmacéuticas genéricas. (Arias, sf, pág. 161).

Patología crónica: Según el instituto nacional del cáncer, es una enfermedad o afección que dura por lo menos tres meses o más. Es muy probable que empeore con el paso del tiempo. Estas suelen presentarse en adultos mayores, a menudo se controlan, pero no se curan. Algunos ejemplos son la hipertensión, la diabetes y la artritis.

2.3. Teorías de sustento

2.3.1 Las cinco fuerzas de Porter

Las cinco fuerzas de Porter es un modelo de análisis del entorno competitivo de la industria, desarrollado en 1979 por Michael Porter. Su aplicación permite comprender la industria que se analiza y las relaciones entre los diferentes participantes del mercado, al igual que identificar factores claves que pueden influir tanto en el sector como pueden determinar la rentabilidad del proyecto. La aplicación de este modelo busca contar con la información necesaria para poder tomar decisiones estratégicas que permitan obtener

y mantener una ventaja competitiva. (Cadiat & Michaux, 2016).

Perez & Polis (2011) definen que:

El modelo de Porter postula que hay cinco fuerzas que conforman básicamente la estructura de la industria. Estas cinco fuerzas delimitan precios, costos y requerimientos de inversión, que constituyen los factores básicos que explican la expectativa de rentabilidad a largo plazo, por lo tanto, el atractivo de la industria. De su análisis se deduce que la rivalidad entre los competidores viene dada por cuatro elementos o fuerzas que, combinadas, la crean a ella como una quinta



fuerza. Esta interacción se logra visualizar en la figura 1. (p. 3).

Figura 2. Diagrama de las cinco fuerzas de Porter

(Riquelme, 2015)

2.3.2.1 Amenaza de la entrada de nuevos competidores.

Esta fuerza se utiliza para detectar empresas con las mismas características económicas y con productos similares. Al intentar ingresar una nueva empresa a una industria, ésta podría tener barreras de entradas tales como la falta de experiencia, lealtad del cliente, cuantioso capital requerido, falta de canales de distribución, falta de

acceso a insumos, saturación del mercado, etc. Pero también podrían fácilmente ingresar si es que cuentan con productos de calidad superior a los existentes, o precios más bajos. (Pérez & Polis, 2011).

2.3.1.2 Amenaza de posibles productos sustitutos.

Se considera como producto sustituto aquellos que realizan las mismas funciones que el producto analizado. El nivel de amenaza incrementa para el sector si cubren las mismas necesidades a un precio menor, con rendimiento y calidad superior. Este análisis no se limita solo en el sector que se analiza si existe un producto similar en un sector diferente igualmente constituye una amenaza. (Pérez & Polis, 2011).

2.3.1.3 Poder de negociación de los proveedores.

Hace referencia a la capacidad de negociación que tienen los proveedores, mientras exista un mayor número de proveedores menor será la capacidad de negociación debido a la ley de oferta y demanda. El poder negociador de los proveedores va a depender de las condiciones del mercado, del resto de los proveedores y de la importancia del producto que proporcionan. (Pérez & Polis, 2011).

2.3.1.4 Poder de negociación de los clientes.

Los dos factores que influyen en la determinación de la fortaleza del poder de negociación de una empresa frente a sus clientes: sensibilidad al precio y poder de negociación. Algunas de las variables que pueden afectar esta fuerza son la concentración de clientes, volumen de compras y diferenciación. (Pérez & Polis, 2011).

2.3.1.5 Rivalidad entre competidores existentes.

Está es el centro de las cinco fuerzas de Porter, es el elemento más determinante, dicta la fuerza con la que las empresas toman acciones para alcanzar un posicionamiento de mercado y proteger su ventaja competitiva. Esta rivalidad define la rentabilidad de un sector, entre menos competidores más rentable. (Pérez & Polis, 2011).

2.3.2 Estudio de mercado

Como nos comenta Prieto (2013) en su libro, una investigación de mercado consiste en recopilar datos para posteriormente realizar un análisis de los datos generando información con el objetivo de poder tomar decisiones gerenciales más acertadas. Se busca recopilar datos de los actores principales como lo son los consumidores, proveedores y productos. De igual forma, la forma en la que se organiza una investigación de mercado depende en gran parte de su tamaño, su capital de trabajo, su contexto y las necesidades específicas. El alcance de la investigación de mercados es bastante amplio, se puede desarrollar desde un enfoque observacional hasta enfoque etnográficos, manteniendo el mismo objetivo identificar cómo se comporta el consumidor u objeto de análisis según la meta.

2.3.2.1 Segmentación de mercado

La segmentación del mercado logra identificar las características que posee el público objetivo. Esta segmentación depende del tipo de producto o servicio que se ofrece y la zona geográfica en la cual se encuentra. Algunos ejemplos de variables de segmentación son género, edad, nivel económico, nivel académico, hábitat urbano, hábitat climatológico, hábitat urbanístico, ocupación, aficiones y hábitos de compra. (Fernández, 2017, p 8.)

2.3.2.2 Productos ofertados

Los productos que ofrece una farmacia por lo general se dividen en tres segmentos medicamentos, cosméticos y artículos de aseo personal.

Se considera medicamentos a cualquier forma farmacéutica que contiene sustancias químicas aprobados por las entidades de control que tienen un beneficio profiláctico o terapéutico en el ser humano. Una de las subcategorías de medicamentos es medicamento ético y medicamento popular. Los medicamentos éticos son aquellos que

se comercializan para prescripción médica usualmente utilizados para el tratamiento de patologías crónicas, mientras que los medicamentos populares son los productos que no requieren prescripción para comercializarse normalmente utilizados para patologías estacionaras o afecciones leves. Los cosméticos son sustancias que sirven para cuidar y embellecer el pelo o la piel, como por ejemplo cremas y protector solar. Se consideran artículos de cuidado personal aquellos que se aplican sobre la piel, dientes o mucosas que tienen como objetivo la higiene, la estética, neutralización o eliminación de parásitos, como por ejemplo enjuague bucal, pasta dental, hilo dental, gel antimaterial, vaselina, etc. (Vásquez, 2015)

2.3.3 Estudio técnico

Un estudio técnico es la segunda etapa de un proyecto de inversión, determina la estructura de la empresa, tanto física con administrativa. Tiene como objetivo analizar y determinar el tamaño, la localización, los equipos, las instalaciones y la organización requerida para un correcto funcionamiento. La planeación consiste en pensar por adelantado aquello que se desea alcanzar, los medios necesarios y la forma de conseguirlo. (Baca, 2010, p 7)

La misión empresarial determina cuál es el objetivo de la empresa que se va a crear, se establece en término de la filosofía que tiene el propietario de lo que quieren que sea su empresa. La visión empresarial determina la forma en que los propietarios ven a su empresa en un mediano o largo plazo. Los objetivos empresariales deben platearse de manera que se tenga claro hacia dónde dirigir los esfuerzos. (Baca, 2010, p 80)

La localización de la empresa contribuye en mayor medida a que se logre la mejor tasa de rentabilidad sobre el capital, buscando minimizar los costos de la inversión y los costos operativos. Se realiza en dos etapas, la primera siendo la macro localización y la segunda siendo la micro localización. Al igual, existen factores a

valorar como la cercanía del mercado de consumos, la cercanía al producto, la disponibilidad de mano de obra en la zona, la infraestructura física y los servicios. (Baca, 2010, p 86)

Es necesario asegurarse que se cuenta con el personal suficiente y capacitado para cada uno de los puestos de la empresa, para ello se debe elaborar un organigrama, descripción de puesto y actividades realizadas. (Baca, 2010, p 84)

2.3.4 Estudio financiero

Un estudio financiero es la tercera etapa de un proyecto de inversión, consiste en realizar los cálculos necesarios para determinar la viabilidad del proyecto haciendo uso de los datos recolectados en los estudios previos. Se debe realizar un análisis de las inversiones requeridas para el desarrollo del proyecto, la proyección de pérdidas y ganancias, acompañado de ciertos indicadores financieros. (Meza, 2017, p 19)

El presupuesto de inversión requerida puede agruparse en capital de trabajo, activos fijos y gastos preoperativos. El capital de trabajo es el dinero requerido para producir, esta inversión se realiza en activos corrientes: efectivo inicial e inventario que permita operar durante un ciclo productivo. Los activos fijos constan de la maquinaria, muebles, vehículos, edificios, terrenos, etc. Los gastos preoperativos constan de todo lo necesario para poner en marcha el proyecto, como por ejemplo licencias, patentes, capacitaciones y los principales gastos de organización. (Gonzales et al, 2008, p 3)

El balance general es un informe financiero que refleja la situación económica de la empresa en un periodo determinado. El estado de resultados, o estado de pérdidas y ganancias, es un estado financiero que muestra a detalle cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado. Para la realización del estado de resultados se definen ingresos a los montos provenientes de las ventas. Las ventas pueden agruparse en nacionales e internacionales o en ventas al crédito o de contado. A

su vez las pérdidas deben diferenciarse en costos y gastos. Los costos son desembolso de dinero del que se espera obtener un beneficio mientras que los gastos es un desembolso de dinero cuyo beneficio ya se obtuvo. (Rodríguez, 2015, p 4)

Algunos de los indicadores financieros con mayor importancia son la Tasa de Rendimiento Interno (TIR) y el Valor Presente Neto (VPN). La Tasa de Rendimiento Interno consiste en se refiere a la tasa de descuento que hace que el valor presente neto de cualquier inversión sea igual a cero. El Valor Presente Neto consiste en calcular el valor presente del flujo de efectivo de un proyecto. Para determinar la factibilidad de un proyecto la TIR debe ser mayor que el costo de capital ponderado, al igual que la TIR del inversionista debe ser mayor que la TIR del proyecto. El VPN del proyecto y del inversionista debe ser positivo.

2.3.4 Marco legal

Ante la Cámara de Comercio, se requiere preparar y registrar los estatutos, estos incluyen datos como el nombre de la empresa, el domicilio social, su estructura y su objetivo, este proceso se debería realizar con la guía de un notario y tiene una duración aproximada de una semana. Después del registro de estatutos se solicita un número de identificación fiscal, que tiene como objetivo identificar a las empresas en las declaraciones fiscales, las facturas y documentos financieros oficiales, este proceso tiene duración de un día hábil. (CCIT, 2021)

Luego se debe registrar la entidad en la Cámara de Comercio lo que implica pagar una cuota basada en el capital inicial. En el proceso de creación de la empresa se requiere adquirir un certificado de zonificación este establece la ubicación de las actividades comerciales, confirmando que es permitido emprender dichas actividades en ese lugar, adicionalmente se adquiere un permiso de operación el demostrará el permiso de la empresa a emprender dichas actividades comerciales. (CCIT, 2021)

De igual forma, se debe registrar la empresa en el Servicio de Administración de

Rentas (SAR) de la Secretaria de Hacienda, al igual que en el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), y en el Régimen de Aportaciones Privadas. (CCIT, 2021)

Adicionalmente, debido al rubro de esta empresa, se debe de obtener una licencia de regencia y una constancia de ubicación por apertura de farmacia. Esta se tramita en el Colegio Químico Farmacéutico de Honduras, en el departamento de inspectorías y se solicita llenar un formulario de solicitud, constancia de taller de inducción (cuando es la primera vez que labora en regencia), constancia de solvencia de colegiación emitido por el departamento de contabilidad del Colegio Químico Farmacéutico de Honduras, contrato de trabajo de la regente del establecimiento, croquis externo e interno del local, fotografías externas e internas del local, contrato de honorarios por apertura, autenticado y comprobante de pago, fotocopia de documentos personales del solicitante (identidad y carné de colegiación) y del propietario o representante legal de la empresa, fotocopia de la declaración de comerciante individual o constitución de sociedad, tres fotografías tamaño carné (recientes y en vestimenta formal), comprobante de pagos correspondientes al trámite solicitado previo a ser autorizado a la inspectoría. (CCIT, 2021)

2.4. Metodologías Aplicadas

Las tres principales finalidades del análisis cualitativo, como lo expresa Amezcua & Gálvez (2002), son la búsqueda del significado de los fenómenos a partir de los datos concretos, confirmar o rechazar hipótesis, y ampliar la comprensión de la realidad como una totalidad. La metodología aplicada para la realización de este trabajo de investigación cualitativa está basada en un diseño narrativo con el objetivo de poder presentar una amplia comprensión de la realidad del área farmacéutica en Honduras y simultáneamente comprender las necesidades de medicamentos que tienen los habitantes de Villa Santa y como logran cubrir esta necesidad básica. Esto está

acompañado por herramientas, como la encuesta y la entrevista, que nos permiten procesar datos para generar información útil para determinar la viabilidad de la apertura de una farmacia independiente.

2.5. Instrumentos Utilizados

Para la recopilación de información se completaron cuarenta encuestas con la ayuda de personal sanitario a pacientes que asistieron a consulta o en busca de algún servicio de salud a una clínica ubicada en Villa Santa. Al igual, se entrevistará a personas que por la naturaleza de su trabajo conocen los retos para la apertura de una farmacia. Con el objetivo de lograr un panorama más amplio de información para determinar la viabilidad de una farmacia independiente en la zona.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Congruencia metodológica

“El término metodología hace referencia al modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas, a la manera de realizar la investigación.” (Garrido, & Lencada, 2003, p.7). Adicionalmente, se considera que existe una congruencia metodológica cuando existe coherencia y conexión lógica entre los elementos esenciales del protocolo de investigación. (Lugo, & Vera, 2016). En este capítulo se detalla el plan metodológico empleado para la investigación y su congruencia para dar respuesta al problema de investigación.

3.1.1. Matriz metodológica

Una matriz de congruencia metodológica es un cuadro horizontal, conformado por columnas y filas. Está presenta y resume en forma adecuada los elementos básicos del proyecto de investigación, para comprender y evaluar la coherencia y conexión lógica entre dichos elementos. (Lugo, & Vera, 2016).

“La matriz de congruencia es una herramienta que brinda la oportunidad de abreviar el tiempo dedicado a la investigación, su utilidad permite organizar las etapas del proceso de la investigación de manera que desde el principio exista una congruencia entre cada una de las partes involucradas en dicho procedimiento.” (Pedraza, 2001, p.313).

Tabla 1. Matriz Metodológica

Título	Formulación del problema	Preguntas de Investigación	Objetivos		Variables	
			General	Específico	Dependiente	Independiente
Evaluar la viabilidad de la apertura de una farmacia en la aldea Villa Santa, El Paraíso.	¿Qué tan viable es la apertura de una farmacia independiente contando con un inventario de medicamentos que cubra las necesidades de la comunidad?	¿Qué patologías crónicas y temporales padecen los habitantes de Villa Santa, Danlí y aldeas aledañas?	Desarrollar un estudio para la apertura de una farmacia independiente que logre satisfacer las necesidades de salud de los habitantes de Villa Santa y aldeas aledañas.	Identificar las necesidades que tienen los habitantes de Villa Santa, Danlí y aldeas aledañas, en patologías crónicas al igual que temporales.	Farmacia	Clientes Competidor Proveedores
		¿Cómo adquieren los habitantes de Villa Santa, Danlí y aldeas aledañas medicamentos e insumos médicos?		Identificar como los habitantes de Villa Santa, Danlí y aldeas aledañas adquieren los medicamentos e insumos médicos que requieren.		
		¿Cuáles son los beneficios de la apertura de una farmacia independiente en Villa Santa, Danlí?		Evaluar la viabilidad de la idea de farmacia independiente y servicios complementarios en Villa Santa, Danlí.		

(Elaboración propia)

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Clientes	Un cliente es una personas o familias que solicitan los bienes y servicios de una empresa y luego los utilizan para su consumo personal. (Quiroa, 2019)	Propone utilizar los datos recolectados para identificar características y necesidades existente,	Compradores	Demográfico	Edad	Selección única
					Genero	Dicotómica
				Inventario	¿Padece de alguna de estas patologías crónicas?	Selección única
				Producto	¿Qué medicamento de uso crónico consume?	Abierta
				Adquisición	¿Cuánto invierte en la compra de medicamentos?	Selección única
Competidores	Un competidor es una persona individual o jurídica que compite dentro de un mercado determinado, ofreciendo bienes o servicios para poder obtener un beneficio económico. (Quiroa, 2019).	Utilizar los datos para determinar si existe la necesidad de una farmacia independiente	Análisis externo	Adquisición	¿Cómo adquiere este medicamento?	Selección única
Proveedores	Un proveedor puede ser cualquier persona o empresa que abastece los recursos que otra empresa necesita para llevar a cabo su proceso de producción. Los recursos pueden ser bienes y servicios que son transformados. (Quiroa, 2019).	Determinar que molecular buscar para posteriormente realizar cotizaciones con los proveedores	Análisis externo	Producto	¿Qué medicamentos de uso crónico consume?	Abierta

(Elaboración propia)

3.2. Enfoque y métodos

Enfoque de la investigación	Mixto
Tipo de diseño	Investigación-acción
Tipo de estudio	Transversal
Alcance	Descriptivo
Tipo de muestra	No probabilístico
Técnica	Encuesta-Entrevista

(Elaboración propia)

3.2.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación se realizó bajo un enfoque mixto ya que representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

(Hernández Sampieri et al., 2014)

En este caso se buscó entender a profundidad las necesidades del mercado, económicamente al igual que las actividades que realizan para desarrollarse, logrando obtener datos que proporcionan un panorama amplio.

3.2.2. Tipo de diseño

El tipo de diseño constituirá el plan que se desarrolla para obtener la información requerida en una investigación y así responder al planteamiento.

(Hernández Sampieri et al., 2014).

Se desarrolla con un diseño investigación-acción ya que el precepto básico es que debe conducir a un cambio y por tanto este cambio debe incorporarse en el propio proceso de investigación. Se indaga al mismo tiempo que se interviene. (Hernández Sampieri et al., 2014)

3.2.3. Tipo de estudio

La investigación transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.(Hernández Sampieri et al., 2014)

3.2.4. Tipo de alcance

Los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández Sampieri et al., 2014)

3.3. Diseño de la investigación.

3.3.1. Población

La población activa o posibles clientes de la comunidad Villa Santa al 2021 es de 14,803 personas, los cuales se proyectaron desde el 2013 a la fecha basados en la tasa de crecimiento poblacional rural. (INE Censo 2013).

Debido a que la investigación que se desarrolla, a la especificidad y delicadeza de esta, se considera pertinente que la población entrevistada sea paciente que asisten a consulta a la clínica en Villa Santa en el mes de septiembre de 2022.

3.3.2. Muestra

Según Hernández Sampiere (2014) las muestras no probabilísticas suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación. En las investigaciones cualitativas nos preguntamos qué casos nos interesan inicialmente y dónde podemos encontrarlos. Tomando en consideración, que según los registros de la clínica asisten en promedio seis pacientes diarios por lo tanto se estima que la asisten

120 pacientes en el transcurso de los días hábiles de un mes y con un nivel de confianza del 90% el tamaño de la muestra es de 44 personas.

3.3.3. Técnicas de muestreo

Debido a las condiciones de la investigación, con tiempo y recursos limitados se realizó un muestreo por oportunidad y un muestreo de cadena. El muestreo por oportunidad como Hernández Sampiere (2014) nos explica que se trata de casos que de manera fortuita se presentan ante el entrevistador. Quintana (2006) describe que, el muestreo en cadena o bola de nieve tiene como objetivo la comprensión de realidades culturales o personales dependiente de su condición, se basa en encontrar un caso perteneciente al grupo objeto de investigación y este lleva a conectar con el siguiente y al próximo y así sucesivamente.

3.4. Instrumentos, técnicas y procedimientos aplicados

Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica la narrativa utilizando como instrumento una lista de tópicos. Esta se realizó con expertos del área farmacéutica. Adicionalmente, se realizaron entrevistas con instrumento de soporte el cuestionario el cual fue aplicado de forma presencial a los pacientes que asistieron en busca de asistencia médica en Villa Santa, Danlí.

“La técnica de investigación científica es un procedimiento típico, validado por la práctica, orientado generalmente a obtener y transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas científicas. Toda técnica prevé el uso de un instrumento de aplicación.” (Rojas, 2011, p.278)

Se decidió utilizar una técnica narrativa porque como nos menciona Juan Igartua (2011) “A lo largo de la historia las narraciones han sido utilizadas para compartir información, cambiar creencias o inspirar comportamientos. Hasta tal punto se puede afirmar que el rasgo más distintivo del ser humano como especie es su capacidad de contar historias” (p. 71). En el ámbito de salud, el mejor expositor sobre la realidad que

se vive son todas las personas participantes de este sector como lo son los consumidores, los proveedores y los profesionales. Debido a la especificidad de este trabajo de investigación, a las limitantes de información y acceso en la comunidad de Villa Santa, Danlí y la industria farmacéutica se consideró pertinente hacer uso de la narrativa. Obteniendo información desde múltiples perspectivas tanto de pacientes (consumidores), farmacéuticos y enfermeros(profesionales), laboratorios, droguerías, y farmacias (proveedores).

3.4.1. Entrevista

Según Castaño y Quecedo (2003) se distinguen tres tipos de entrevistas, las orientadas a proporcionar un cuadro amplio de contextos, situaciones o personas, las historias de vida, y las dirigidas al aprendizaje sobre acontecimientos o actividades que no se pueden observar directamente. En el caso de esta investigación “Las entrevistas cualitativas son flexibles y dinámicas, se describen como no directivas, no estructuradas, no estandarizadas y abiertas.” (Castaño & Quecedo, 2003, p.23).

3.4.2. Instrumentos

Se destaca el uso de la narrativa, como lo menciona Silva (2017), debido a que no consiste en adecuar el lenguaje oral para aumentar su legibilidad, sino en desarrollar un proceso de interpretación, en que el hablante y el narrador se involucran como sujetos productores de conocimiento, La narración está estrechamente relacionada con el conocimiento y la experiencia, el conocimiento que se adquiere a través de la experiencia humana, ya que permite comprender e interpretar el fenómeno o situación. (Silva, 2017)

Se realizó una lista de tópicos para guiar la técnica narrativa, esta se aplicó a expertos en el área farmacéutica. Adicional a esto, se utilizó una entrevista semiestructurada, guiada con el uso de un cuestionario como instrumento de investigación para identificar las necesidades de salud de los pobladores de Villa Santa,

Danlí, buscando identificar si asisten pobladores de aldeas aledañas en busca de servicios de salud, que patologías crónicas presenta la población, como consiguen medicamentos, entre otros.

3.4.3. Procedimientos

Se aplicó una entrevista a los pacientes que asistieron en busca de asistencia médica en el mes de septiembre del 2022. Las entrevistas fueron completadas con la ayuda de una enfermera auxiliar originaria de Villa Santa, Danlí debido a la relación y el conocimiento que ella tiene acerca de la comunidad. Adicionalmente, ella tiene la confianza que se requiere con el paciente al ser un personal de salud. De igual forma, se le proporcionó un cuestionario que se utilizó para documentar la interacción y tener una guía de los aspectos de interés. Se mantuvo una conexión diaria y cercana con la colega al no poder estar en el mismo espacio tiempo. La colega brinda un conocimiento familiar y comportamiento ético que da prioridad a el bienestar de los pacientes que participan en esta investigación.

3.5. Fuentes de información

3.5.1. Fuentes primarias

Las fuentes primarias de información fueron obtenidas a través de las encuestas que se realizaron a los pacientes que asistieron en busca de atención médica en Villa Santa, Danlí. Adicionalmente, haciendo uso de la técnica narrativa por medio de entrevistas, se recopiló información brindada por la Dra. Nora Zelaya (farmacéutica) y la Msc. Nora Ávila (Licenciada en Enfermería y Máster en Salud Pública) originarias de Villa Santa, la Dra. Bessy Regalado (farmacéutica) quien dirige una farmacia independiente en La Entrada, Copán, el Lic. Salvador Barahona (mercadólogo) quien tiene experiencia en la distribución de medicamentos como gerente de país de algunas droguerías y laboratorios a lo largo de su desarrollo profesional.

3.5.2. Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias de información fueron obtenidas de revistas científicas digitales, libros, base de datos (INE) y plan de salud, siendo citadas en la bibliografía.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

A continuación, se describe y discuten los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos definidos anteriormente para dar respuesta a las preguntas de investigación planteadas.

4.1. Análisis de la entrevista

Se organizó una serie de entrevistas con expertos utilizando como guía para conducir las entrevistas una lista de tópicos, basado en la formación y experiencia de cada participante. Esto permitió obtener datos relacionadas a la industria farmacéutica en Honduras, a conocer la realidad de Villa Santa y realizar una comparativa con un emprendimiento similar en La Entrada, Copán.

En la entrevista realizada con el Lic. Salvador Barahona, nos relata que con datos obtenidos a través un auditor privado de mercado, el mercado farmacéutico en Honduras es de 500M\$ con un crecimiento del 8% al 12% anual, adicionalmente él a través de un cálculo matemático logra determinar que el departamento de El Paraíso representa un 0.7% del mercado privado nacional de medicamentos lo que significa 350K\$ (700K HND) como una aproximación mensual para el municipio de Danlí esto representa 500K HND.

Las entrevistas individuales realizada con Dra. Nora Zelaya y la Lic. Nora Ávila, , nos permite visualizar una clara oportunidad debido a las necesidades de salud identificadas, basado en comentarios como “En cuanto a atención médica, hasta los momentos ha habido un poco más de accesibilidad con los médicos que ahora tienen sus clínicas privadas, pero ocurre que no toda la población puede tener acceso a ellas, por el valor de la consulta y posibles medicamentos aplicados. En cuanto a la accesibilidad de los medicamentos, es muy deficiente, porque muchas veces no se encuentran medicamentos o insumos clínicos como ser gasas, guantes, venoclisis, entre otros. [...]”

“los pobladores se ven obligados a viajar comúnmente a la ciudad de Danlí, en el departamento de El Paraíso para poder adquirir sus medicamentos o consultas médicas [...]” lo que hace evidente la falta de medicamentos, y porque los pobladores se ven obligados a viajar hasta Danlí por medicamentos información que también es sustentada por los resultados de las encuestas. Adicionalmente logramos determinar que aldeas aparte de Villa Santa podrían verse beneficiadas por este proyecto “Son muchas las comunidades alrededor de Villa Santa [...] Las más comunes que se pueden mencionar son: La Esperanza, El Porvenir, Jaguitas, El Bordo, Plancitos, La Unión [...]”

La entrevista realizada con la Dra. Besy Regalado nos muestra que una iniciativa familiar similar a la expuesta en este proyecto puede ser viable, planteando servicios y realizando actividades que permitan tener un diferenciador a otras farmacias desde el inicio del proyecto. Servicios como consulta médica gratuita en un horario en específico a través de la asociación con un médico de la comunidad, al igual que servicio de aplicación de medicamentos intravenosos o preparación de polvos para reconstituir y actividades como un esquema de recibimiento de los pacientes y la atención requerida al igual que el apoyo con instrucciones adicionales sobre los cuidados en la toma de ciertos medicamentos o la implementación de un programa de fidelización.

Como comentó la Dra. Regalado en su entrevista “[...] las necesidades son diferentes y eso me lo enseñó el tiempo. Luego el tiempo, es el que te marca tu rotación de inventario y depende de la temporada [...]” es por lo que destacamos la importancia de tener un inventario de medicamentos acorde a las necesidades de la población y la temporada que se está viviendo. Adicionalmente identificamos una asociación que genera un enorme beneficio “La farmacia está asociada a SOLFAHSA porque nos dimos cuenta de que nos hace más competitivos en el mercado lograr ofrecer mayores descuentos y esto nos ha diferenciado de otras (farmacias) independientes

[...]” siempre buscando productos de la mejor calidad posible sin sacrificar la competitividad de precios, objetivos que la Dra. Regalado ha logrado a través de la asociación con SOLFAHSA.

4.2. Análisis de la encuesta

La realización de esta etapa se hizo uso de una encuesta como instrumento de investigación, la cual se aplicó a pacientes de la comunidad de Villa Santa que asistieron a consulta en el mes de septiembre de 2022, siendo esta canalizada a través de una enfermera perteneciente a la comunidad. Se recibieron un total de 40 encuestas siendo estas 85.7% femenino y 14.3% masculino. A continuación, se presentan los gráficos correspondientes a las respuestas de cada una de las preguntas.

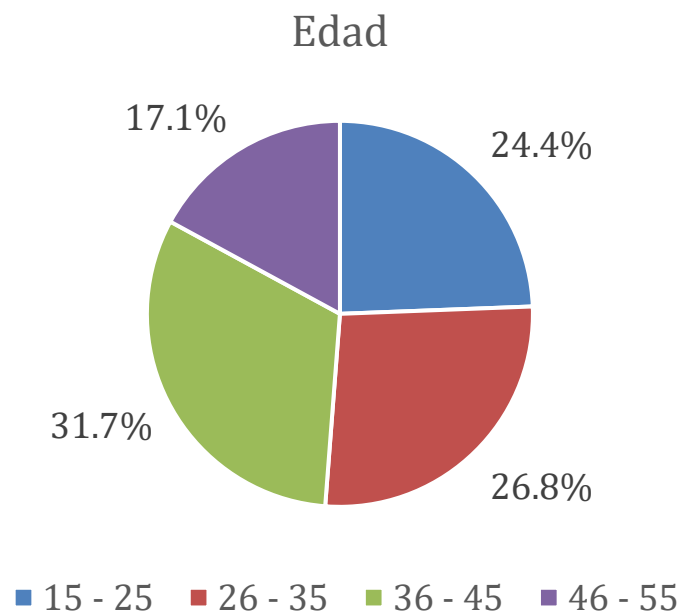


Gráfico 1. Edad

Las edades de los pacientes que asistieron a consulta comienzan desde de los 15 años hasta los 55 años, siendo el rango de edad prioritario el de 36 a 45 años.

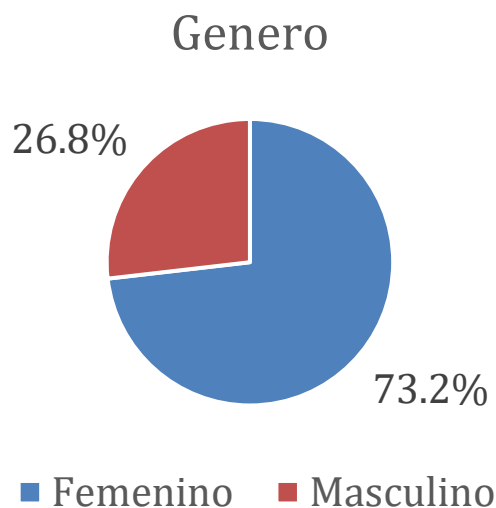


Grafico 2. Genero

De los pacientes entrevistados, un 73.2% fueron mujeres mientras que solo un 26.8% fueron hombres.

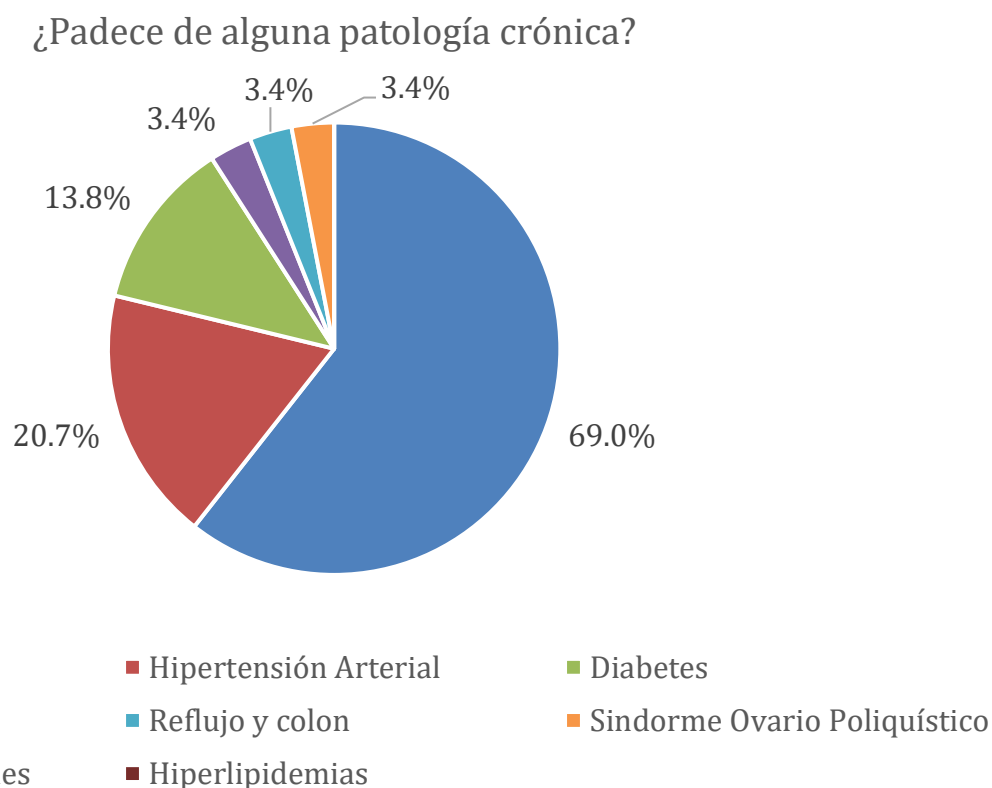
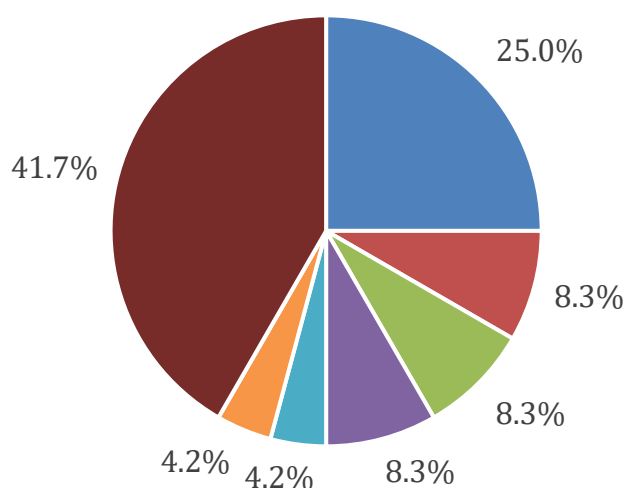


Grafico 3. ¿Padece de alguna patología crónica?

La mayoría de los pacientes participantes no padecen de alguna patología crónica, sin embargo, las dos patologías crónicas más recurrentes son la hipertensión arterial y diabetes

¿Consume medicamentos de uso crónico como:...?

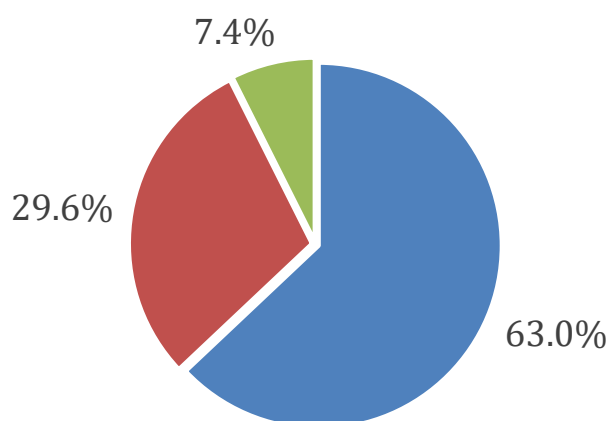


- Ninguno medicamento crónico
- Esomeprazol
- Metformina
- Enalapril
- Irbersartan
- Hidroclorotiazida
- Meloxicam
- Otro

Grafico 4. ¿Consume medicamentos de uso crónico como: ...?

Los medicamentos crónicos con mayor rotación son Esomeprazol (protector gástrico). Metformina (Hipoglicemiantes), y Enalapril (Antihipertensivo; concordando con la respuesta anterior.

¿Cuánto invierte en la compra de medicamento?

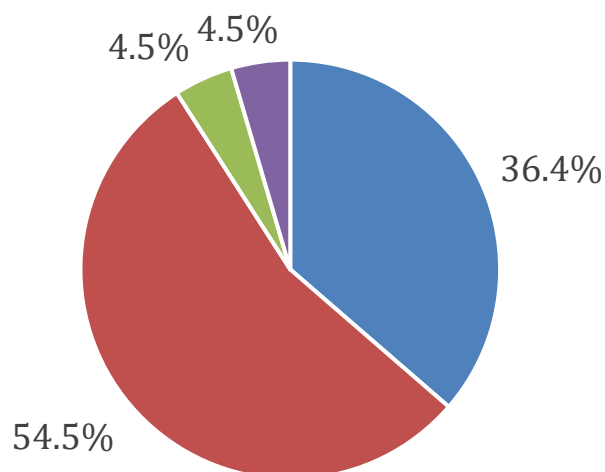


- L300 - L500
- L501 - L1,000
- L1,001 - L2,000
- Más de L2,001

Grafico 5. ¿Cómo adquiere este medicamento?

Un 63.0% de los pacientes invierten de 300 a 500 lempiras, mientras en 29.6% invierten de 5011 a 1000 lempiras mensuales en la compra de medicamentos

¿Cómo adquiere este medicamento?



■ Farmacia local ■ Farmacia en Danlí ■ Hospital Regional ■ Un familiar lo envía

Grafico 6. ¿Cuánto invierte en la compra de medicamento?

Un 59% de los pacientes se movilizan hasta Danlí para obtener el medicamento que requieren, mientras que un 36.4% lo adquieren de forma local.

En la mayoría de las personas entrevistadas residen en Villa Santa, no existe mayor prevalencia de enfermedades crónicas sin embargo en esta temporada se atienden más consultas pertinentes a enfermedades respiratorias asociadas al clima de una zona montañosa. También podemos observar que la mayoría de los pacientes viajan hasta la ciudad de Danlí para realizar la compra de medicamentos, esto hace evidente la necesidad de tener una farmacia que logre cubrir las necesidades de la comunidad. Igualmente, podemos observar que lo que se invierte en medicamentos es relativamente bajo.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Tomando en consideración toda la información recopilada en las encuestas, logramos identificar que el porcentaje de habitantes con patologías crónicas es de un 36% mientras que las no crónicas se presentan en un 64% de los habitantes de Villa Santa, Danlí.
2. La estructuración de una farmacia en la zona rural se requiere de una inversión L. 185,365.00 la cual contempla una inversión fija para muebles y enseres, equipo informático, equipo de seguridad, suministros, arrendamiento, servicios básicos, los sueldos y beneficios sociales. Así mismo se presentan los procesos operativos, organigrama, perfil de puestos y funciones. Las cuales se apegan a la zona rural, tomando en consideración del ministerio del trabajo como base.
3. El desarrollo de este estudio de inversión ha logrado reflejar resultados positivos que reflejan un valor presente neto de L. 1,212,799.59 y una tasa interna de retorno de 75.5%, por consiguiente, el tiempo de recuperación de la inversión es de tres años con cuatros meses, por ende, se considera un proyecto factible.

5.2 Recomendaciones

1. Realizar un inventario según las patologías crónicas y no crónicas, al igual que abastecer de medicamentos según los requerimientos de la comunidad.
2. Apegar los perfiles de puesto según lo establecido, considerando el alto nivel de responsabilidad que se debe manejar en el tratamiento o manipulación de medicamentos para la satisfacción del cliente.

3. Considerando los resultados obtenidos, se recomienda que se debe sostener una reinversión anual para lograr las utilidades y los flujos proyectados, así mismo los objetivos deseados de lo contrario se puede obtener resultados negativos.

CAPÍTULO V1. APLICABILIDAD

6.1 Nombre de la propuesta

Plan de acción para farmacia independiente aldea Villa Santa, Danlí.

6.2 Justificación

Según los hallazgos del trabajo de investigación, tomando en consideración la teoría de sustento utilizada, las entrevistas y encuestas realizadas, se concluyó que la apertura de una farmacia independiente en Villa Santa, Danlí es viable debido a la necesidad que existe en la zona.

6.3 Alcance

6.3.1 Objetivo

Abrir una farmacia independiente en la aldea Villa Santa, Danlí, El Paraíso, Honduras, que logre satisfacer las necesidades de salud de la población, siendo garantes de medicamentos de calidad a precios accesibles y con un nivel de atención al cliente especializado en el área.

6.3.2 Misión

Brindar una amplia variedad de medicamentos, insumos médicos y servicios a los habitantes de Villa Santa y lugares aledaños, a precios accesibles, de forma rápida y confiable.

6.3.3 Visión

Convertirnos durante el año posterior a su apertura en el mejor y mayor proveedor de servicios y productos de salud en Villa Santa, Danlí El Paraíso.

6.3.4 Valores

- Honestidad. Una guía de sinceridad y coherencia en las acciones, integridad y transparencia con los proveedores, cliente y empleados.
- Responsabilidad. Asumir y reconocer las consecuencias de las acciones, con el fiel cumplimiento de las disposiciones oficiales.

- Servicio de calidad. Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes con una atención profesional, personalizada y amable.

6.4 Descripción y desarrollo

6.4.1 Estudio de mercado

6.4.1.1 Análisis de las cinco fuerzas de Porter.

El espacio para nuevos competidores en la industria es fuerte, debido a que todos buscamos cuidar de nuestra salud, sin embargo, debido a la ubicación donde se desea realizar la apertura la farmacia es un área rural la amenaza de nuevos competidores actualmente es baja.

En cuanto a posibles productos sustitutos, debido a factores ligados con la cultura y las tradiciones de nuestro país, podemos considerar como un producto sustituto la medicina alternativa, sin embargo, muchas veces las personas que ya tiene un tratamiento para una enfermedad crónica rara vez dejan de lado su medicamento muchas veces realizan un tratamiento simultáneo. Por esta razón la amenaza de productos sustitutos es baja.

En el mercado Hondureño, existen 186 participantes distribuidos entre droguerías, laboratorios, y proveedores de equipamiento médico. (Serrano, 2014) Debido a la oferta que existe en diversas moléculas se determina que el poder de negociación de proveedores es bajo.

Cuando ejercemos un papel de cliente buscamos comprar en comercios que nos ofrezcan el producto que buscamos de buena calidad y precio accesible, sumado a esto que nos genere una experiencia de compra satisfactoria a través de una buena gestión al cliente e invertir la menor cantidad de tiempo y esfuerzo en el proceso. En el caso de Villa Santa, porque los pobladores se reconocen entre sí es muy importante que los clientes salgan satisfechos del punto de venta porque son referentes para atraer a nuevos

clientes, se considera que el poder de negociación de los clientes es alto.

Actualmente en Villa Santa solo existe un competidor directo que es sucursal de una franquicia tiene una estructura, proceso y lineamientos bien definidos, al igual se podría considerar que poseen una capacidad de reacción por el respaldo que poseen al ser una farmacia de cadena. Sin embargo, el inventario que tienen actualmente no cubre las necesidades de la comunidad, esto está reflejado en las encuestas debido a que un 63% de la población encuestada prefiere viajar a la ciudad de Danlí o hacer uso de otros medios para adquirir los medicamentos que requieren, lo que refleja que podemos captar a este porcentaje de la población. Adicionalmente, por las entrevistas realizadas, podemos determinar que no existe una fidelización del cliente por esta razón se considera que la rivalidad entre competidores existentes es baja. Así mismo los clientes potenciales dentro de las encuestas generaron comentarios que la calidad de inventarios de la competencia no cumple con lo requerido por ende su imagen esta catalogada como negativa.

6.4.1.2 Perfil del cliente

Hombres y mujeres habitantes de la aldea de Villa Santa y aldeas aledañas mayores a 18 años con ingresos bajo o medio, con alguna afección medica crónica o estacionaria que requiera medicamento para el tratamiento de esta. Se hace la aclaratoria de dispensación de medicamentos a un menor de edad con el acompañamiento de un adulto responsable.

6.4.1.3 Oferta de productos

Los productos ofertados en la Farmacia Villa Santa son divididos en cuatro segmentos de productos. Medicamentos siendo tanto éticos como popular al igual que poseer productos genéricos como de marca. Dentro del apartado de cosméticos se ofertan cremas y protectores solares. En el apartado de artículos de aseo personal se oferta vaselina, hilo dental, enjuague bucal y pasta dental. Se ofrece material quirúrgico,

como por ejemplo guantes, gasas, algodón, catéteres, entre otros similares. Adicionalmente existe una categoría de misceláneos, en la cual se incluyen productos como golosinas o bebidas carbonatadas.

6.4.1.4 Listado de precios

Los medicamentos traen el precio de venta al público, este viene marcado en las cajas o frascos y no debe estar alterado o modificado. Los distribuidores brindan a las farmacias en medicamentos genéricos y n medicamentos de marca de manera estándar un 10%, sin embargo, algunos distribuidores ofrecen descuentos o regalías adicionales. De igual forma el material quirúrgico, los cosméticos, artículos de higiene y misceláneos traen un precio sugerido de venta, no obstante, este permite ser modificado sin embargo se ha estipulado tener un margen de rentabilidad de 35%. Los precios de costos son establecidos por el distribuidor mayorista.

6.4.1.5 Plaza

El local de la Farmacia Villa Santa está ubicado en Aldea Villa Santa, Barrio Las Palmas.

6.4.1.6 Plan de promoción y publicidad

El plan de promoción y publicidad tiene como objetivo realizar acciones que ayuden a fomentar las ventas, conseguir clientes y fidelizar a los clientes. Al igual que potencializar la visibilidad y posicionar la farmacia y el nombre comercial Farmacia Villa Santa. Como actividad de publicidad se entregarán impresiones publicitarias en la semana de la apertura y días previo a la apertura, conteniendo el logo, nombre, eslogan y ubicación de la farmacia.

Debido a la naturaleza de la industria farmacéutica los precios vienen establecidos desde el distribuidor, por lo que la estrategia a implementar es diferenciación. Se busca la diferenciación a través de las acciones y servicios brindados,

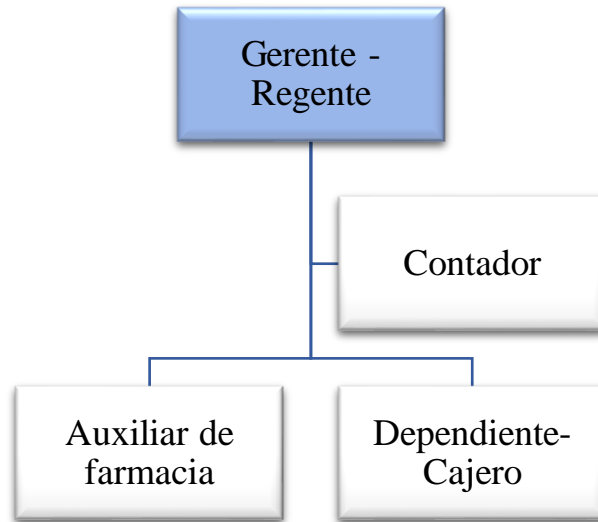
buscando a través de ellas la fidelización del cliente. Dentro de las acciones que se pueden realizar es generar una experiencia de compra agradable y personalizada para el cliente. Adicionalmente, realizar la dispensación de los medicamentos para quien lo requiera o solamente orientarlos, así mismo mencionar algún cuidado específico de ciertos medicamentos y su aplicación.

6.4.1.7 Logo



6.4.2. Estudio técnico

6.4.2.1 Organigrama



6.4.2.2 Planilla

Puesto	Salario
Auxiliar de farmacia	L. 12,000
Dependiente	L. 15,000
Gerente-Regente de farmacia	L. 20,000
Total	L. 47,000

El servicio de contabilidad es un servicio tercerizado el cual será adquirido según sea requerido. Idealmente al crecer el establecimiento se creará un puesto para la regencia de la farmacia y otro puesto para la regencia de la farmacia.

6.4.2.3 Procesos operativos



PROCEDIMIENTO ORGANIZACIONAL	PO #:	RH-P-01
	N° de Páginas:	Página 1 de 1
RECURSOS HUMANOS	Versión Vigente:	1
INDUCCIÓN PARA PERSONAL DE PRIMER INGRESO	Vigente Desde:	Próxima Revisión:
	Octubre/2022	Octubre/2025

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre	Dra. Alejandra Barahona	Nombre	Dra. Nora Zelaya	Nombre	Dra. Nora Zelaya

1.- OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para asegurar la formación del personal de primer ingreso para que su incorporación a la farmacia se realice de forma clara y oportuna.

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal nuevo de la farmacia en los diferentes cargos.

3.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de gerente-regente la aplicación y cumplimiento de este procedimiento.

4.- DEFINICIONES

Inducción: herramienta de gestión del talento que le proporciona, a quien va a asumir las funciones de un cargo, la información general de la empresa y la específica para el buen desarrollo de la labor para la que se contrató.

Misión: es lo que haces para alcanzar tu propósito en un periodo de tiempo.

Visión: es la realidad que le gustaría ver a la empresa entorno al mundo, sus clientes y ella misma.

5.- PROCEDIMIENTO

En este caso la formación podría ser individual o grupal si el ingreso del personal es realizado por una o más personas respectivamente. La formación será interna. La inducción consiste en proporcionarles a los empleados información básica sobre los antecedentes de la empresa y cualquier otra que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria. La enseñanza será individual y general, aunque puntuales según la necesidad y las funciones que desempeñará. La inducción consta de:

1. Inducción general:

- Políticas de la empresa
- Misión y visión
- Valores de la empresa
- Organigrama

2. Inducción técnica: Durante el desarrollo de la segunda fase el recurso humano debe someterse a un plan de inducción sobre las funciones a realizar. En este transcurso se trata de enfatizar en concientizar al personal acerca de la responsabilidad intrínseca en la dispensación de medicamentos.

3. Periodo de prueba: Al final la inducción, comienza el periodo de prueba del personal, en este tiempo se busca estar pendiente de como desarrollan las funciones establecidas realizados las correcciones pertinentes.



PROCEDIMIENTO ORGANIZACIONAL	PO #:	FF-P-02
	N° de Páginas:	Página 1 de 1
FARMACIA	Versión Vigente:	1
RECEPCION DE MEDICAMENTOS	Vigente Desde:	Próxima Revisión:
	Octubre/2022	Octubre/2025

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre	Dra. Alejandra Barahona	Nombre	Dra. Nora Zelaya	Nombre	Dra. Nora Zelaya

1.- OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para asegurar la recepción de medicamentos para que su incorporación a la farmacia se realice de forma clara y oportuna.

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal de la farmacia en los diferentes cargos.

3.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de gerente-regente velar por el cumplimiento de este procedimiento. Es responsabilidad del dependiente de la farmacia el cumplimiento de este procedimiento.

4.- PROCEDIMIENTO

1. Al momento de recibir los medicamentos primero se debe verificar contra la factura del pedido realizado que se encuentre completo.

Nota: En caso de que no se encuentre completo notificar a la persona realizando la entrega o proveedor directamente y preguntar por los artículos faltante, sin embargo, se puede continuar con la inspección visual de los artículos entregados.

2. Luego se debe realizar una inspección visual. Esta inspección incluye la verificación de:

- Fecha de manufactura y fecha de vencimiento, teniendo al menos un año de vida útil antes de su vencimiento.
- No presente golpes, derrames o aspecto anormal.
- El cierre o hermeticidad del producto se encuentre intacto
- Posea la etiqueta de precio correspondiente

3. Al terminar la inspección visual y esta ser satisfactoria se proceda a colocar el medicamento al anaquel y el ingreso al sistema de la farmacia.

Nota: En caso de encontrar alguna anomalía en el producto recibido, notificar a la persona realizando la entrega que se rechaza ese producto y realizar una nota de rechazo escrita para el proveedor. Al igual se debe de contactar con el proveedor para acordar la reposición o reemplazo del artículo.



PROCEDIMIENTO ORGANIZACIONAL	PO #:	FF-P-03
	N° de Páginas:	Página 1 de 1
FARMACIA	Versión Vigente:	1
ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS	Vigente Desde:	Próxima Revisión:
	Octubre/2022	Octubre/2025

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre	Dra. Alejandra Barahona	Nombre	Dra. Nora Zelaya	Nombre	Dra. Nora Zelaya

1.- OBJETIVO

Ubicar los medicamentos en el anaquel bajo el método ABC, para facilitar la localización de los productos.

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal de la farmacia en los diferentes cargos.

3.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de todo el personal de la farmacia la aplicación y cumplimiento de este procedimiento.

4.- PROCEDIMIENTO

Una vez concluido el procedimiento FF-P-01, se procede a colocar los productos en el anaquel correspondiente, de acuerdo con el método establecido. Se prefiere en orden alfabético.

1. Separar los medicamentos refrigerados y los medicamentos controlados, de los medicamentos normales.
2. Colocar lo más pronto posible los medicamentos refrigerados en la refrigeradora.
3. Hacer entrega de los medicamentos controlados a la regente en turno para su ingreso al libro de medicamentos controlados y al estante respectivo, estos son responsabilidad exclusiva del regente farmacéutico.
4. Limpiar los medicamentos con un trapo seco, de ser necesarios limpiar los anaqueles para colocar el producto.



PROCEDIMIENTO ORGANIZACIONAL	PO #:	FF-P-04
	N° de Páginas:	Página 1 de 1
FARMACIA	Versión Vigente:	1
CONTROL DE TEMPERATURA Y HUMEDAD	Vigente Desde:	Próxima Revisión:
	Octubre/2022	Octubre/2025

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre	Dra. Alejandra Barahona	Nombre	Dra. Nora Zelaya	Nombre	Dra. Nora Zelaya

1.- OBJETIVO

Mantener la estabilidad de los productos farmacéuticos al interior de la farmacia.

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal de la farmacia en los diferentes cargos.

3.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del auxiliar de farmacia el cumplimiento de este procedimiento.

4.- PROCEDIMIENTO

El cumplimiento de esta actividad busca prever cambios de temperatura y humedad del área de almacenamiento, lo que permite realizar acciones preventivas y correctivas a tiempo evitando que el producto sea perjudicado.

1. La lectura de temperatura y humedad debe realizarse al menos dos veces a lo largo de la jornada de trabajo, se sugiera 9:00 horas y 14:00 horas.
2. Las lecturas de temperatura y humedad se registran en el formato establecido, diariamente.
3. El rango de temperatura ideal para productos farmacéuticos es 15-30°C, excepto los que requieren refrigeración 2-8°C. El rango de humedad es de 60-70%.
4. Si existe algún cambio brusco en las condiciones ambientales se debe buscar controlar estos cambios haciendo uso de los equipos correspondientes.
5. En caso de alguna irregularidad se debe de notificar al gerente-regente, para emprender acciones correctivas.

4.- ANEXOS

FF-R-01 Registro y control de temperatura y humedad.

6.4.2.4 Descripción de cargos



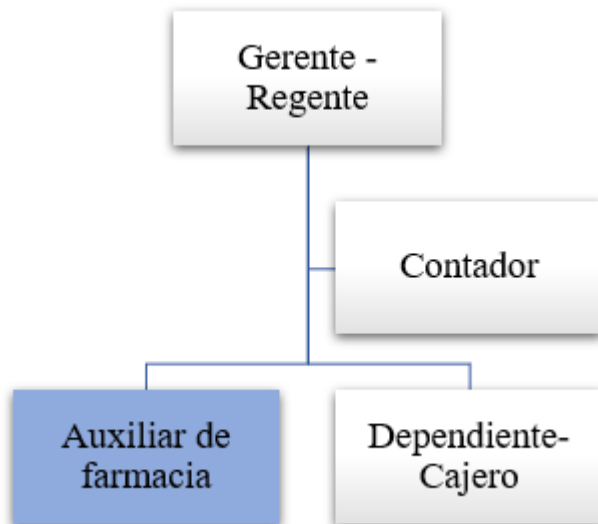
DESCRIPCIÓN DE CARGO	PNT #:	RH-P-01
	N° de Páginas:	Página 1 de 4
RECURSOS HUMANOS	Versión Vigente:	1
AUXILIAR DE FARMACIA	Vigente Desde:	Próxima Revisión:
	Octubre/2022	Octubre/2025

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre	Dra. Alejandra Barahona	Nombre	Dra. Nora Zelaya	Nombre	Dra. Nora Zelaya

1.- Identificación del cargo

Título del cargo: Auxiliar de farmacia	Nombre del ocupante del puesto:
Cargo del jefe inmediato: Regente de farmacia	Nombre del jefe inmediato:
Departamento: Ventas	Ciudad: Villa Santa, Danlí, El Paraíso

2.- Relación organizacional



3.- Objetivo general del cargo

El titular del puesto es responsable de asistir al personal Dependiente-Cajero y al Regente de la farmacia, en el desarrollo, orden y aseo de la farmacia ayudando a promover el buen manejo, control y desempeño de la farmacia en beneficio de la empresa y el consumidor.

4.- Responsabilidades del cargo.

ÁREA DE RESPONSABILIDAD	FUNCIONES / ACTIVIDADES
Asistir a la dependiente de farmacia en el desempeño de la farmacia, colaborando en la ejecución de las actividades de orden, aseo, y atención de clientes.	Cumplir con las normas establecidas en la empresa, y la industria farmacéutica.
Apoyar en realizar la investigación de mercado, trabajo de reconocimiento e información de los clientes con el objeto de contar con información actualizada.	Colaborar con mantener al día los registros de compras, inventarios y producto devuelto con el fin de generar orden administrativo dentro de la farmacia.
Colaborar en la negociación, recomendación y cierre de ventas, acercamiento, presentación, respuesta a objeciones de los clientes y así concretar mejor servicio al cliente.	Apoyo en programar las llamadas periódicas a los clientes en las diferentes áreas de influencia de la farmacia.
Colaborar en planificación, organización y puesta en marcha de las actividades de la farmacia.	Apoyo constante en el seguimiento, ordenamiento y archivo de toda la documentación relacionada con las actividades de la farmacia.
Apoyar en coordinar con él o la regente los pedidos a proveedores, la ejecución de los planes y programas de abastecimiento de productos para la venta, siguiendo los procedimientos, programación y control para mantener inventarios eficaces.	Apoyo en coordinar con él o la regente las capacitaciones con laboratorios fabricantes (visita médica y vendedores) de productos para fortalecer el conocimiento de las características y beneficios de los productos.
Identificar oportunidades de crecimiento o riesgos, con el fin de desarrollar de mejor forma la farmacia.	Verificar el buen manejo y control de inventarios que permita definir el buen uso del capital invertido.
Recibir de acuerdo con el procedimiento establecido las quejas, reclamos o sugerencias expresadas por el cliente.	Documentar en formato correspondiente las quejas, reclamos o sugerencias expresadas por los clientes y hacer la entrega a Regencia de Farmacia.

5.- Relaciones internas y externas de trabajo

RELACIONES INTERNAS	
ÁREA	OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none">• Dependiente de farmacia• Regente de farmacia	<ul style="list-style-type: none">• Mantener aseado y limpio todas y cada una de las áreas internas y externas de farmacia.• Mantener ordenado y en su lugar cada uno de los productos de la farmacia.• Atención a clientes.• Colaborar con el control de Inventarios• Ayuda con el control de documentos
RELACIONES EXTERNAS:	
EMPRESAS / ENTIDADES	OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none">• Proveedores• Clientes• Visita Médica	<ul style="list-style-type: none">• Atención de quejas o sugerencias, solicitudes de apoyo, etc.

6.- Competencias técnicas específicas

- a. Conocimiento de técnicas de ventas
- b. Conocimiento de paquetes computarizados
- c. Técnicas de atención al cliente
- d. Solución de problemas
- e. Conocimiento general de productos
- f. Familiarización con procedimientos de quejas, reclamos y sugerencias.

7.- Perfil del puesto:

I. Características personales:

Sexo:	Masculino ____	Femenino ____	Indiferente <u>X</u>
Edad:	Mínima aceptable 18 años		Máxima aceptable
Estado Civil:	Soltero ____	Casado ____	Indiferente <u>X</u>

II. Formación académica:

Nivel educativo:	Primaria completa
Idioma:	Español
Sistema de información:	Si
Programa:	Microsoft Office

III. Experiencia laboral:

Años de experiencia en el cargo o afines:	1 año
Áreas de experiencia:	Ventas, Servicio al Cliente



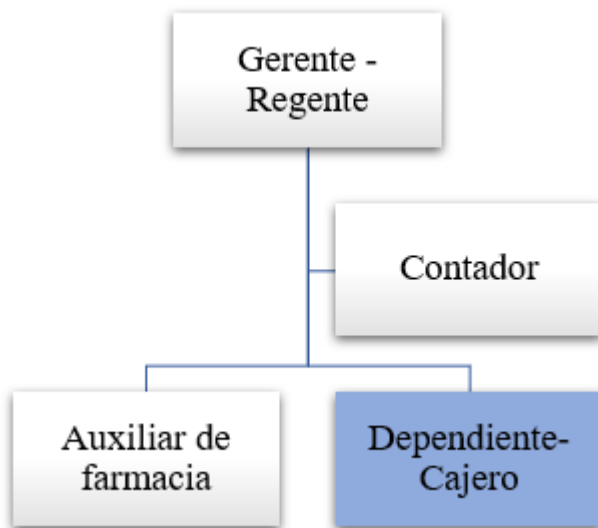
DESCRIPCIÓN DE CARGO	PNT #:	RH-P-02
	N° de Páginas:	Página 1 de 4
RECURSOS HUMANOS	Versión Vigente:	1
DEPENDIENTE DE FARMACIA	Vigente Desde:	Próxima Revisión:
	Octubre/2022	Octubre/2025

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre	Dra. Alejandra Barahona	Nombre	Dra. Nora Zelaya	Nombre	Dra. Nora Zelaya

1.- Identificación del cargo

Título del cargo: Dependiente de farmacia	Nombre del ocupante del puesto:
Cargo del jefe inmediato: Regente de farmacia	Nombre del jefe inmediato:
Departamento: Ventas	Ciudad: Villa Santa, Danlí, El Paraíso

2.- Relación organizacional



3.- Objetivo general del cargo

El titular del puesto es responsable de asistir al personal Regente de la farmacia y al contador administrativo, en el desarrollo, de la farmacia promoviendo así el buen manejo, control y desempeño de la farmacia, en beneficio de la empresa y el consumidor.

4.- Responsabilidades del cargo.

ÁREA DE RESPONSABILIDAD	FUNCIONES / ACTIVIDADES
Asistir a la Regente en la supervisión del desempeño de la farmacia, colaborando en la inspección de las actividades de facturación, inventarios, limpieza, orden, a fin de garantizar el buen funcionamiento del proceso.	Cumplir con las normas establecidas en la Empresa, la industria farmacéutica, las normas de BMP vigentes, Programa 5s, el Sistema de Gestión de Calidad y el Programa de Seguridad Industrial de la Empresa
Apoyar, Realizar y monitorear la investigación de mercado, trabajo de reconocimiento e información de los clientes con el objeto de contar con información actualizada.	Elaborar y mantener al día los registros de compras, inventarios y producto devuelto con el fin de generar orden administrativo dentro de la farmacia.
Colaborar en la negociación, recomendación y cierre de ventas, acercamiento, presentación, respuesta a objeciones de los clientes y así concretar mejor servicio al cliente.	Apoyo en programar las llamadas periódicas a los clientes en las diferentes áreas de influencia de la farmacia.
Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades de la farmacia.	Apoyo constante en el Seguimiento, ordenamiento y archivo de toda la documentación relacionada con las actividades de la farmacia.
Apoyar en Coordinar con él o la Regente los pedidos a proveedores, la ejecución de los planes y programas de abastecimiento de productos para la venta, siguiendo los procedimientos, programación y control para mantener inventarios eficaces.	Apoyo en Coordinar con él o la Regente las capacitaciones con laboratorios fabricantes (visita médica y vendedores) de productos para fortalecer el conocimiento de las características y beneficios del producto.
Identificar oportunidades de crecimiento o riesgos, con el fin de desarrollar de mejor forma la farmacia.	Verificar el buen manejo y control de inventarios que permita definir el buen uso del capital invertido.
Recibir de acuerdo al procedimiento establecido las quejas, reclamos o sugerencias expresadas por el cliente.	Documentar en formato correspondiente las quejas, reclamos o sugerencias expresadas por los clientes y hacer la entrega a Regencia de Farmacia.

5.- Relaciones internas y externas de trabajo

RELACIONES INTERNAS	
ÁREA	OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> • Regencia de Farmacia • Auxiliar de Farmacia 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de programa de compras • Atención quejas y sugerencias • Atención a clientes • Revisión de Facturas y Pagos • Control de inventarios • Controlar documentos
RELACIONES EXTERNAS:	
EMPRESAS / ENTIDADES	OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Clientes • Visita Médica • Entidades de Salud Gubernamental 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de pedidos, quejas o reclamos, solicitudes de apoyo, etc.

6.- Competencias técnicas específicas

- a. Conocimiento de técnicas de ventas
- b. Conocimiento de paquetes computarizados
- c. Técnicas de atención al cliente
- d. Solución de problemas
- e. Conocimiento general de productos
- f. Familiarización con procedimientos de quejas, reclamos y sugerencias
- g. Toma de decisiones en situaciones laborales de alta presión

7.- Perfil del puesto:

I. Características personales:

Sexo:	Masculino ____	Femenino ____	Indiferente <u>X</u>
Edad:	Mínima aceptable 24 años		Máxima aceptable
Estado Civil:	Soltero ____	Casado ____	Indiferente <u>X</u>

II. Formación académica:

Nivel educativo:	Secundaria completa preferible perito mercantil
Idioma:	Español, Ingles (Deseable)
Sistema de información:	Si
Programa:	Microsoft Office

III. Experiencia laboral:

Años de experiencia en el cargo o afines:	1 año
Áreas de experiencia:	Ventas, Servicio al cliente, funciones administrativas



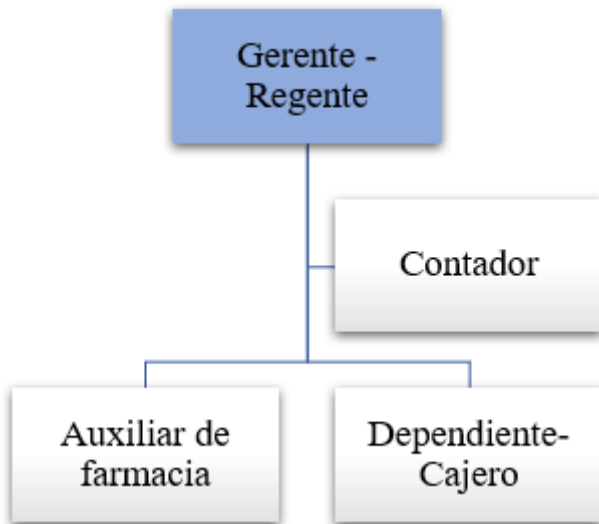
DESCRIPCIÓN DE CARGO	PNT #:	RH-P-03
	N° de Páginas:	Página 1 de 4
RECURSOS HUMANOS	Versión Vigente:	1
GERENTE - REGENTE DE FARMACIA	Vigente Desde:	Próxima Revisión:
	Octubre/2022	Octubre/2025

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre	Dra. Alejandra Barahona	Nombre	Dra. Nora Zelaya	Nombre	Dra. Nora Zelaya

1.- Identificación del cargo

Título del cargo: Gerente - Regente de farmacia	Nombre del ocupante del puesto:
Cargo del jefe inmediato: NA	Nombre del jefe inmediato: NA
Departamento: Ventas	Ciudad: Villa Santa, Danlí, El Paraíso

2.- Relación organizacional



3.- Objetivo general del cargo

El titular del puesto es responsable de velar por el correcto desarrollo de la farmacia promoviendo así el buen manejo, control y desempeño de la farmacia, en beneficio de la empresa y el consumidor.

4.- Responsabilidades del cargo.

ÁREA DE RESPONSABILIDAD	FUNCIONES / ACTIVIDADES
Realizar la inspección de las actividades de facturación, inventarios, limpieza, orden, a fin de garantizar el buen funcionamiento del proceso.	Realizar los procesos necesarios para el correcto desarrollo de las actividades.
Apoyar, realizar y monitorear la investigación de mercado, trabajo de reconocimiento e información de los clientes con el objeto de contar con información actualizada.	Monitorear los registros de compras, inventarios y producto devuelto con el fin de generar orden administrativo dentro de la farmacia.
Colaborar en la negociación, recomendación y cierre de ventas, acercamiento, presentación, respuesta a objeciones de los clientes y así concretar mejor servicio al cliente.	Apoyo en programar las llamadas periódicas a los clientes en las diferentes áreas de influencia de la farmacia.
Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades de la farmacia.	Realización, ordenamiento y archivo de toda la documentación relacionada con las actividades de la farmacia. Especialmente libro de controlados.
Coordinar los pedidos a proveedores, la ejecución de los planes y programas de abastecimiento de productos para la venta, siguiendo los procedimientos, programación y control para mantener inventarios eficaces.	Coordinar las capacitaciones con laboratorios fabricantes (visita médica y vendedores) de productos para fortalecer el conocimiento de las características y beneficios del producto.
Identificar oportunidades de crecimiento o riesgos, con el fin de desarrollar de mejor forma la farmacia.	Verificar el buen manejo y control de inventarios que permita definir el buen uso del capital invertido.
Recibir de acuerdo con el procedimiento establecido las quejas, reclamos o sugerencias expresadas por el cliente.	Documentar en formato correspondiente las quejas, reclamos o sugerencias expresadas por los clientes y hacer la entrega a Regencia de Farmacia.

5.- Relaciones internas y externas de trabajo

RELACIONES INTERNAS	
ÁREA	OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none">• Regencia de Farmacia• Auxiliar de Farmacia	<ul style="list-style-type: none">• Planificación de programa de compras• Atención quejas y sugerencias• Atención a clientes• Revisión de facturas y pagos• Control de inventarios• Controlar documentos• Control sobre el libro de medicamentos controlados
RELACIONES EXTERNAS:	
EMPRESAS / ENTIDADES	OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none">• Proveedores• Clientes• Visita Médica• Entidades de Salud Gubernamental	<ul style="list-style-type: none">• Asesoría sobre tratamiento farmacológico• Atender visitantes médicos y personal de entes reguladores• Atención de pedidos, quejas o reclamos, solicitudes de apoyo, etc.

6.- Competencias técnicas específicas

- a. Conocimiento de técnicas de ventas
- b. Conocimiento de paquetes computarizados
- c. Técnicas de atención al cliente
- d. Solución de problemas
- e. Conocimiento general de productos
- f. Familiarización con procedimientos de quejas, reclamos y sugerencias
- g. Toma de decisiones en situaciones laborales de alta presión
- h. Desarrollo de personal
- i. Conocimiento sobre especificaciones de medicamentos
- j. Conocimiento sobre tratamientos farmacológicos

7.- Perfil del puesto:

I. Características personales:

Sexo:	Masculino ____	Femenino ____	Indiferente <u>X</u>
Edad:	Mínima aceptable 25 años		Máxima aceptable
Estado Civil:	Soltero ____	Casado ____	Indiferente <u>X</u>

II. Formación académica:

Nivel educativo:	Doctor(a) en ciencias químicas y farmacia
Idioma:	Español, Ingles (Deseable)
Sistema de información:	Si
Programa:	Microsoft Office

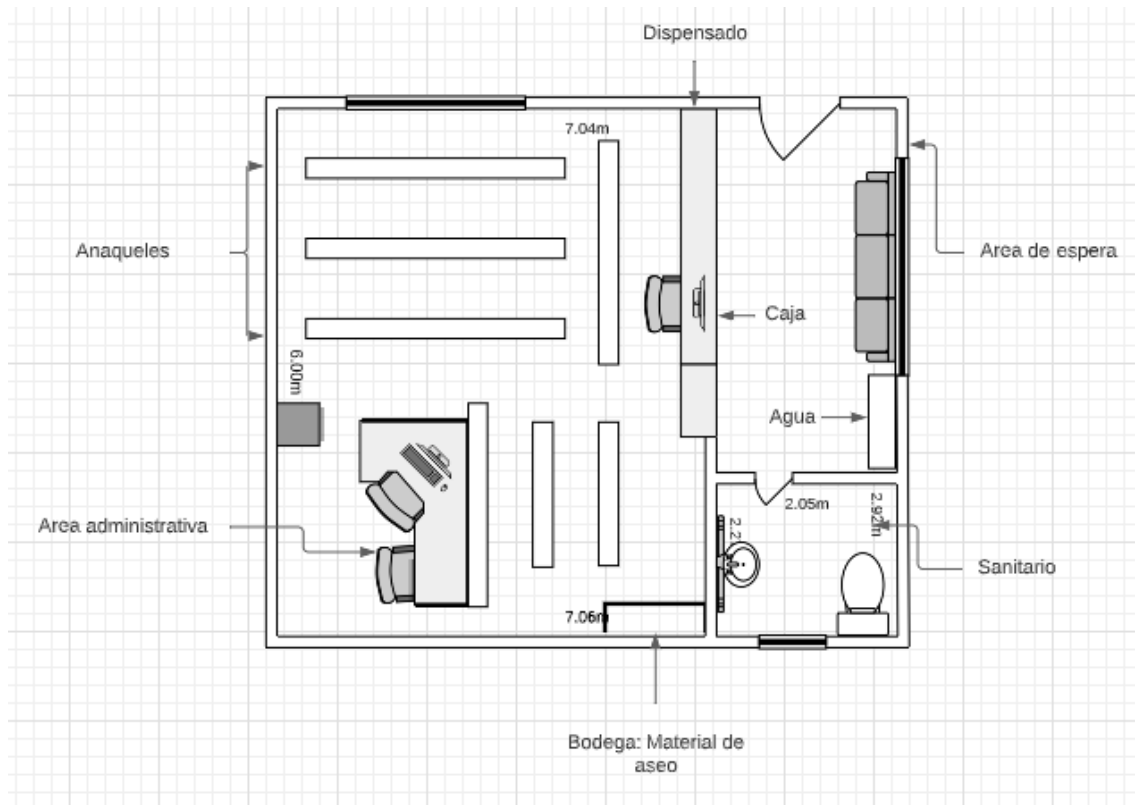
III. Experiencia laboral:

Años de experiencia en el cargo o afines:	1 año
Áreas de experiencia:	Ventas, Servicio al cliente, funciones administrativas

6.4.2.5 Ubicación

Aldea Villa Santa, Barrio Las Palmas.

6.4.2.6 Distribución



(Elaboración propia)

6.4.2.7 Mobiliario y equipo

- a. Anaqueles verticales de altura completa (12)
- b. Vitrina y exhibidores (3)
- c. Sillas de oficina (2)
- d. Sillas de madera (4)
- e. Refrigeradora pequeña (1)
- f. Mueble de escritorio (1)
- g. Mueble de computadora (1)
- h. Computadora de escritorio (1)
- i. Computadora Laptop (1)
- j. Impresora
- k. Software

6.4.3 Estudio financiero

6.4.3.1 Presupuesto de inversión

Se valora la inversión fija requerida, esta engloba los activos fijos, se muestra a continuación:

Tabla 3. Presupuesto de inversión para muebles y enseres

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR INDIVIDUAL	VALOR TOTAL
MUEBLES Y ENSERES			
Estantes de metal para colocación de medicamentos	12	L3,600.00	L43,200.00
Vitrinas y exhibidores	3	L2,500.00	L7,500.00
Refrigeradora pequeña	1	L7,000.00	L7,000.00
Sillas ejecutivas	2	L3,000.00	L6,000.00
Sillas de madera	4	L1,500.00	L6,000.00
Escritorio pequeño	2	L3,000.00	L6,000.00
Mueble para computadora	1	L1,200.00	L1,200.00
Total muebles y enseres			L57,700.00

(Elaboración propia)

Tabla 4. Presupuesto de inversión de gastos de operación

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR INDIVIDUAL	VALOR TOTAL
EQUIPO INFORMÁTICO			
Computadoras de escritorio	2	L6,000.00	L12,000.00
Computadora Laptop	1	L17,000.00	L17,000.00
Impresora multifuncional	1	L7,500.00	L7,500.00
Erp, mrp "monica"	1	L5,000.00	L5,000.00
Total de gastos de operación			L36,500.00

(Elaboración propia)

Tabla 5. Presupuesto de inversión para equipo de seguridad

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR INDIVIDUAL	VALOR TOTAL
EQUIPO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL			
Sistema de alarmas y cámaras de circuito cerrado	1	L7,500.00	L7,500.00
Extintor de incendios	2	L2,000.00	L4,000.00
Candados para cortinas de seguridad	4	L500.00	L2,000.00
Señales de circulación y evacuación	5	L150.00	L750.00
Total de equipo de seguridad			L13,500.00

(Elaboración propia)

Tabla 6. Presupuesto de inversión de materiales

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR INDIVIDUAL	VALOR TOTAL
MATERIALES GENERALES			
Oasis y botellón de agua	2	L2,000.00	L4,000.00
Ventilador de ambiente	2	L1,300.00	L2,600.00
Artículos y utensilios de limpieza	1	L1,200.00	L1,200.00
Total de materiales			L7,800.00

(Elaboración propia)

Se realiza el análisis de la depreciación de los activos fijos que se van a adquirir, para considerar el gasto por depreciación, el método utilizado es de línea recta.

Tabla 7. Depreciación de activos fijos

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS							
DESCRIPCIÓN	VALOR	% DEP	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Muebles y enseres	L57,700	20%	L11,540.00	L11,540.00	L11,540.00	L 11,540.00	L 11,540.00
Equipo informático	L36,500	30%	L10,950.00	L10,950.00	L10,950.00	L 3,650.00	
Equipo de seguridad industrial	L13,500	20%	L2,700.00	L2,700.00	L2,700.00	L 2,700.00	L 2,700.00
Total depreciación anual			L25,190.00	L25,190.00	L25,190.00	L17,890.00	L14,240.00

(Elaboración propia)

6.4.3.2 Presupuesto operativo

Presupuesto de ventas

La demanda se realizó con él acompañamiento de uno de los especialistas colaborando en el trabajo de graduación, el cual determino la demanda de Danlí para el año 2023, la proyección de los siguientes años se realizó tomando en cuenta la tasa de inflación anual establecida por el Banco Central de Honduras al igual que el crecimiento poblacional obtenida del Instituto Nacional de Estadísticas.

Promedio de crecimiento poblacional anual	1.68%
Tasa de inflación anual	8.01%
Tasa estimada de crecimiento	9.68%

Tabla 8. Proyección de la demanda

PROYECCIÓN DE LA DEMANDA						
DETALLE	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Farmacia Villa Santa	L7,404,000.00	L8,120,912.87	L8,907,242.81	L9,769,711.34	L10,715,690.78	L.11,753,267.30
Tasa estimada de crecimiento	9.68%	9.68%	9.68%	9.68%	9.68%	9.68%

(Elaboración propia)

Presupuesto de compras

Para determinar el margen de rentabilidad y el costo de ventas se realizó un análisis sobre el promedio ponderado de los productos, como se muestra a continuación:

PRODUCTOS	MARGEN DE RENTABILIDAD	PARTICIPACIÓN	PONDERADO
Fármacos	10%	50.00%	5.00%
Fármacos Individuales	10%	20.00%	2.00%
Material quirúrgico	35%	10.00%	3.50%
Misceláneos	35%	8.00%	2.80%
Higiene	35%	8.00%	2.80%
Cosméticos	35%	4.00%	1.40%
Margen de rentabilidad promedio ponderado			17.50%
Costo de ventas promedio ponderado por productos			82.50%

(Elaboración propia)

Tabla 9. Presupuesto de compras anuales

AÑOS	VENTAS ANUALES	COMPRAS ANUALES
2023	L7,404,000.00	L6,108,300.00
2024	L8,120,912.87	L6,699,753.12
2025	L8,907,242.81	L7,348,475.32
2026	L9,769,711.34	L8,060,011.86
2027	L10,715,690.78	L8,840,444.89
2028	L11,753,267.30	L9,696,445.53

(Elaboración propia)

6.4.3.3 Presupuesto de gastos de administración

Se consideran gastos administrativos el pago del personal, servicios básicos y arrendamiento mensual, al igual que el pago de permisos de operación que es un gasto anual, sin embargo, es requerido para el funcionamiento de la empresa.

Tabla 10. Rol de pagos

ROL DE PAGOS					
Cargo	Sueldo	Total de ingresos	Aporte RAP	Aporte IHSS	Sueldo por percibir
Regente gerente propietario	L20,000.00	L20,000.00	L300.00	L600.00	L19,100.00
Dependiente de farmacia	L15,000.00	L15,000.00	L225.00	L450.00	L14,325.00
Auxiliar de farmacia	L12,000.00	L12,000.00	L180.00	L360.00	L11,460.00
Total	L47,000.00	L47,000.00	L705.00	L1,410.00	L44,885.00

(Elaboración propia)

Tabla 11. Desglose de beneficios legales

BENEFICIOS LEGALES						
Cargo	Aporte patronal	Décimo tercer mes	Décimo cuarto mes	Fondos de reserva	Vacaciones	Total de beneficios
Regente gerente propietario	L10,800.00	L20,000.00	L20,000.00	L6,000.00	L6,666.67	L63,466.67
Dependiente de farmacia	L8,100.00	L15,000.00	L15,000.00	L4,500.00	L5,000.00	L47,600.00
Auxiliar de farmacia	L6,480.00	L12,000.00	L12,000.00	L3,600.00	L4,000.00	L38,080.00
Total	L25,380.00	L47,000.00	L47,000.00	L14,100.00	L15,666.67	L149,146.67

(Elaboración propia)

Tabla 12. Proyección de la demanda

HONORARIOS PROFESIONALES	
Cargo	Aporte patronal
Pago de servicios anuales contador	L 30,000.00
Total	L 30,000.00

(Elaboración propia)

Tabla 13. Gastos fijos mensuales de servicios y arrendamiento

GASTOS FIJOS MENSUALES DE SERVICIOS Y ARRENDAMIENTO		
Servicio	CARGO	APORTE PATRONAL
Arrendamiento	1	L5,000.00
Agua	1	L200.00
Luz	1	L1,500.00
Teléfono	1	L50.00
Internet y cable	1	L1,000.00
Total		L7,750.00

(Elaboración propia)

Tabla 14. Presupuesto de gastos administrativos

PRESUPUESTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS					
	2023	2024	2025	2026	2027
Sueldos	L44,885.00	L44,885.00	L44,885.00	L44,885.00	L44,885.00
Beneficios sociales	L149,146.67	L149,146.67	L149,146.67	L149,146.67	L149,146.67
Honorarios	L30,000.00	L30,000.00	L30,000.00	L30,000.00	L30,000.00
Arriendo	L60,000.00	L60,000.00	L60,000.00	L60,000.00	L60,000.00
Servicios básicos	L33,000.00	L33,000.00	L33,000.00	L33,000.00	L33,000.00
Depreciación	L26,750.00	L26,750.00	L26,750.00	L19,450.00	L15,800.00
Permisos de operación	L10,500.00	L10,500.00	L10,500.00	L10,500.00	L10,500.00
Total de gastos administrativos	L356,304.67	L356,305.67	L356,306.67	L349,007.67	L345,358.67

(Elaboración propia)

6.4.3.4 Estado de Resultados

Tabla 15. Estado de resultados 2023 y proyección a cinco años

Farmacia Villa Santa Estado de Resultado Periodo del 1-1-23 al 31-12-23		Proyección				
		2024	2025	2026	2027	2028
Ingresos						
Ingresos por servicios	L7,404,000.00	L8,120,912.87	L8,907,242.81	L9,769,711.34	L10,715,690.78	L11,753,267.30
Menos costo de ventas	L6,108,300.00	L6,699,753.12	L7,348,475.32	L8,060,011.86	L8,840,444.89	L9,696,445.53
Utilidad bruta en ventas	L1,295,700.00	L1,421,159.75	L1,558,767.49	L1,709,699.48	L1,875,245.89	L2,056,821.78
Gastos de operación		L0.00	L0.00	L0.00	L0.00	L0.00
Gastos por renta y mantenimiento	L93,000.00	L102,004.98	L111,881.90	L122,715.17	L134,597.41	L147,630.18
Gastos por salarios	L662,620.00	L726,780.02	L797,152.52	L874,339.02	L958,999.33	L1,051,857.10
Total Gatos de Operación	L755,620.00	L828,785.01	L909,034.42	L997,054.20	L1,093,596.74	L1,199,487.28
Utilidad antes de intereses e impuestos	L540,080.00	L592,374.75	L649,733.08	L712,645.29	L781,649.15	L857,334.50
Menos gastos por Intereses	L15,551.20	L17,056.99	L18,708.58	L20,520.09	L22,507.00	L24,686.31
Utilidad antes de Impuesto	L524,528.80	L575,317.76	L631,024.50	L692,125.20	L759,142.14	L832,648.19
Menos gastos por impuestos	L131,132.20	L143,829.44	L157,756.12	L173,031.30	L189,785.54	L208,162.05
Utilidad de operación neta	L393,396.60	L431,488.32	L473,268.37	L519,093.90	L569,356.61	L624,486.14

(Elaboración propia)

6.4.3.5 Balance General

Tabla 16. Balance General 2023 y proyección a cinco años

Farmacia Villa Santa Estado de Situación Financiera (Balance General) Periodo del 1-1-23 al 31-12-23		Proyección				
		2024	2025	2026	2027	2028
Activos						
Corriente						
Bancos	L850,051	L932,360	L1,022,638	L1,121,658	L1,230,265	L1,349,389
Inventario	L509,025	L558,313	L612,373	L671,668	L736,704	L808,037
Total Activos Corrientes	L1,359,076	L1,490,672	L1,635,011	L1,793,325	L1,966,969	L2,157,426
		L0	L0	L0	L0	L0
No corriente		L0	L0	L0	L0	L0
Muebles y equipo de Oficina	L46,160	L50,630	L55,532	L60,909	L66,807	L73,275
Equipo informático	L25,550	L28,024	L30,737	L33,714	L36,978	L40,559
Equipo de seguridad	L10,800	L11,846	L12,993	L14,251	L15,631	L17,144
Suministros	L7,800	L8,555	L9,384	L10,292	L11,289	L12,382
Total Activos No Corrientes	L90,310	L99,055	L108,646	L119,166	L130,704	L143,360
Total activo	L1,449,386	L1,589,727	L1,743,657	L1,912,491	L2,097,673	L2,300,786
Pasivo y capital		L0	L0	L0	L0	L0
Pasivo corriente		L0	L0	L0	L0	L0
Documentos por pagar	L115,295	L126,458	L138,703	L152,133	L166,864	L183,021
Intereses por pagar	L17,496	L19,190	L21,048	L23,086	L25,322	L27,774
Salarios por pagar	L61,615	L67,581	L74,125	L81,302	L89,174	L97,809
Impuestos por pagar	L20,928	L22,954	L25,177	L27,614	L30,288	L33,221
Derechos laborales	L65,147	L71,455	L78,373	L85,962	L94,286	L103,415
Otras cuentas por pagar	L13,245	L14,527	L15,934	L17,477	L19,169	L21,025
Total Pasivo	L293,725	L322,166	L353,360	L387,575	L425,103	L466,265
Capital contable	L1,155,661	L1,267,561	L1,390,296	L1,524,916	L1,672,570	L1,834,521
		L0	L0	L0	L0	L0
		L0	L0	L0	L0	L0
Total pasivo y capital	L1,449,386	L1,589,727	L1,743,657	L1,912,491	L2,097,673	L2,300,786

(Elaboración propia)

6.4.3.6 Flujo de efectivos

Tabla 17. Estado de flujo de efectivo 2023 y proyección a cinco años

FLUJOS DE EFECTIVO LIBRE	FEL Proyectado					
	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Detalle	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Capital de trabajo operativo neto requerido	L820,582.67	L900,037.86	L987,186.53	L1,082,773.61	L1,187,616.17	L1,302,610.40
Activos Corrientes	L1,096,811.60	L1,203,013.43	L1,319,498.55	L1,447,262.66	L1,587,397.89	L1,741,102.10
Efectivo	L587,786.60	L644,700.67	L707,125.60	L775,595.00	L850,694.15	L933,064.97
Inventario	L509,025.00	L558,312.76	L612,372.94	L671,667.65	L736,703.74	L808,037.13
Pasivos Corrientes	L276,228.93	L302,975.57	L332,312.02	L364,489.05	L399,781.72	L438,491.69
Cuentas por Pagar	L128,539.58	L140,985.79	L154,637.13	L169,610.30	L186,033.28	L204,046.47
Otros Pasivos	L147,689.35	L161,989.78	L177,674.89	L194,878.76	L213,748.43	L234,445.22
Propiedad, Planta y Equipos netos requeridos	L82,510.00	L90,499.26	L99,262.10	L108,873.43	L119,415.40	L130,978.13
Total, capital de operación neto requerido	L903,092.67	L990,537.12	L1,086,448.63	L1,191,647.04	L1,307,031.57	L1,433,588.53
Nueva inversión neta requerida en capital de operación		L87,444.46	L95,911.51	L105,198.41	L115,384.53	L126,556.96
Utilidad antes de impuestos e intereses	L540,080.00	L592,374.75	L649,733.08	L712,645.29	L781,649.15	L857,334.50
(-) Gastos financieros	L15,551.20	L17,056.99	L18,708.58	L20,520.09	L22,507.00	L24,686.31
(+) Depreciaciones y amortizaciones	L25,190.00	L25,190.00	L25,190.00	L17,890.00	L14,240.00	L0.00
(-) Impuestos	L131,132.20	L143,829.44	L157,756.12	L173,031.30	L189,785.54	L208,162.05
(-) Inversión requerida en capital de operación	L0.00	L87,444.46	L95,911.51	L105,198.41	L115,384.53	L126,556.96
Flujo de efectivo libre (FEL)	L418,586.60	L369,233.86	L402,546.87	L431,785.49	L468,212.07	L497,929.18

(Elaboración propia)

6.4.3.6 Indicadores financieros

Tabla 18. Indicadores financieros

Proyecto de Inversión	Inversión	1	2	3	4	5
Años	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Flujo de Efectivo Neto	-L500,000.00	L369,233.86	L402,546.87	L431,785.49	L468,212.07	L497,929.18
FEN Descontado		L341,883.21	L345,119.05	L342,765.24	L344,149.85	L338,882.23
FEN Acumulado	-L500,000.00	-L158,116.79	L187,002.26	L529,767.51	L873,917.36	L1,212,799.59
Recuperación						
Valor Presente de Flujos	L1,712,799.59					
VPN	L1,212,799.59					
TIR	75.54%					

(Elaboración propia)

Al desarrollar y analizar el estudio financiero, específicamente los indicadores, se observa que el tiempo de recuperación de la inversión inicial es de tres años con cuatro meses, esto a su vez se refleja como un valor presente neto de L. 1,212,799.59 y una tasa interna de retorno de 75.5%. Debido a las características y los resultados descritos anteriormente se considera un negocio factible.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Amezcu, M., & Gálvez, A., (2002). Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta. Consultado en https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272002000500005

Arias, T. D. (n.d.). GLOSARIO DE MEDICAMENTOS: DESARROLLO, EVALUACIÓN Y USO. pag. 161. Consultado en <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/751/9275323054.pdf?sequence=1&isAllo wed=y>

Asociación por una Sociedad más Justa, (2022). Realidades del desabastecimiento de medicamentos en Honduras. Consultado en <https://asjhonduras.com/webhn/wp-content/uploads/2022/08/PPT-Desabastecimiento-Medicamentos.pdf>

Baca Urbina, G. (2010). Evaluación de Proyectos. Consultado en https://www.academia.edu/13450952/Evaluacion_de_Proyectos_6ta_ed_Gabriel_Baca_Urbina

Cadiat, A., & Michaux, S. (2016). Las cinco fuerzas de Porter: Cómo distanciarse de la competencia con éxito. Consultado en https://books.google.hn/books?hl=es&lr=&id=mWLyCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=las+cinco+fuerzas+de+porter&ots=W5W3_6p4Op&sig=dmthsuNQixwkOzuEIUbHoEgKqak#v=onepage&q=las%20cinco%20fuerzas%20de%20porter&f=false

CCIT (2021). Guía legal practica para constituirse y operar como una empresa formal. Recuperado en: https://formalizatunegocio.org/honduras/guia_legal_cap/?cap=5&subcap=5&inciso=0

CONADEH: Informe anual 2011 (2011). Conadeh.Hn. Consultado en: <http://app.conadeh.hn/Anual2012/salud.html>

Estrada, A., & Pavón, L.,(2017). Caracterización del Sistema de salud de Honduras. Consultado en <https://lamjol.info/index.php/RMH/article/view/12077/13997>

Fernández, F. (2017). Guía para la elaboración de un estudio de mercado. Consultado en https://books.google.hn/books?id=yuskDwAAQBAJ&dq=estudio+de+mercado+&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Garrido, C., & Lencada, R.,(2003). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Consultado en: <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/48130/142-203-1-PB.pdf?sequence=1>

Global Brigades (2014). Medical Programs, community of Villa Santa. Consultado en <https://fundraise.globalbrigades.org/medical-communities-villa-santa>

Hernández Sampieri et al., (2014). Metodología de la Investigación. Consultado en <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

INE (2013). XVII CENSO DE POBLACIÓN Y VI DE VIVIENDA 2013, Tomo 93.

Consultado en <https://www.ine.gob.hn/V3/imag-doc/2018/07/Tomo-93-Municipio-de-Danl%C3%AD-07-03.pdf>

Igartua, J. (2011). Mejor convencer entreteniéndolo: Comunicación para la salud y persuasión narrativa. Consultado en: <https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/156>

Lamata Cotanda, F. (2006). Crisis sanitarias y respuesta política. *Administración sanitaria*, 4(3), 401–406. Consultado en. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-crisis-sanitarias-respuesta-politica-13094669>

Lugo, S., & Vera, B. (2016). Matriz de consistencia metodológica. *Boletín científico de la escuela superior de Huejutla, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Consultado en <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/huejutla/n8/m1.html#refe1>

Meza Orozco, J. (2017). Evaluación financiera de proyectos. Consultado en <https://books.google.hn/books?hl=es&lr=&id=CK9JDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=estudio+financiero+de+un+proyecto+&ots=78DgXBxMC-&sig=oZDX8WmUyZKCBxstlz6kKaPK3ek#v=onepage&q&f=false>

Noé Pino, H., Delgado, R., Noé, E. (2020). COVID-19 y el Mercado Laboral en Honduras: Un Estudio Exploratorio. Consultado en <https://unitec.edu/assets/pdf/publicaciones-especiales/covid-19-y-el-mercado-laboral-en-honduras.pdf>

Pedraza, O. (2001). La Matriz de Congruencia: Una Herramienta para realizar Investigaciones Sociales. Consultado en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5900518>

Petrecolla, P. (2011). Condiciones de competencia en el sector de medicamentos de Centroamérica. Consultado en https://www.cdpc.hn/sites/default/files/Privado/estudios_mercado/Estudio%20Sectorial%200024.pdf

Pérez, J., & Polis, G. (2011). Modelo de competitividad de las cinco fuerzas de Porter. Consultado en https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54488638/MODELO_DE_COMPETITIVIDAD_DE_LAS_CINCO_FUERZAS_DE_PORTER_-_8.pdf.

Prieto Herrera, J. (2013). Investigación de mercados. Consultado en https://books.google.hn/books?hl=es&lr=&id=xY__AQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=estudio+de+mercado+&ots=Shz8QbmCcU&sig=u0hTlxt7paam8dH-rmObmRXCCf8&redir_esc=y#v=onepage&q=estudio%20de%20mercado&f=false

Quicaño, M. (2018). El valor agregado de una farmacia independiente. Consultado en <https://es.linkedin.com/pulse/el-valor-agregado-de-una-farmacia-independiente-maria-quica%C3%B1o>

Quintana, A. (2006). Metodología de investigación cualitativa. Consultado en

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2724/1/Metodolog%20de%20investigaci%20cient%20adfica%20cualitativa.pdf>

Quiroa, M. (2019). Competidor, qué es, definición y concepto. Consultado en <https://economipedia.com/definiciones/competidor.html>

Quesada, L. (2021). Análisis y propuestas para la salud pública en Honduras, La eficiencia presupuestaria de la SESAL en tiempo de COVID 19. Foro Social de la Deuda Externa y Desarrollo en Honduras. Consultado en <https://fosdeh.com/wp-content/uploads/2022/05/fosdeh-2022-analisis-propuesta-salud-publica-honduras.pdf>

Riquelme, M (2015). Las 5 Fuerzas de Porter – Clave para el Éxito de la Empresa. Consultado en <https://www.5fuerzasdeporter.com/>

Rodriguez Tamayo, T. (2015). Estudio financiero de un Proyecto de Inversión. Consultado en: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33349685/estudio_financiero_EJEMPLO-libre.pdf?1396281285=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DQue_integra_el_estudio_financiero_en_un.pdf&Expires=1672887928&Signature=E0w7JJ02yiJNwIdc4KANPhlyOE~wLMAiIR4j1GuSRCJBFmNJhkVoKzA67ECNfm2IGwg8~2SZhAQ-DYh7UA~74zoU5sbxuNrj2RCn73xKzUI8r9CsEVmvcit89KxH2zCMnZkTw~kUXehA1RswsbwSXhZdosJ4DJjq6sncl0OodPVNdJKxBTheOypfI5vSnTuLLxiKqIGUcxPyut3mpKZLoIHorekpGRtfj3ijKNPIMVmDfLUwrWI~mFWTjKQmUAkt7Gu-z7K8lpKYy-hm5yAabrA8EAtxrxQJ5hy~LcnkBJBb8O8soTJu6zEHsc9IP0rmnQy3SpKsd~Dtm96w9pFgZQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Rojas, I (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: Una propuesta de definiciones y procedimiento en la investigación científica. Consultado en <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>

Sanchez, R. (2022). El sistema sanitario está en un 50% desabastecido de medicamentos. Consultado en <https://www.elheraldo.hn/honduras/sistema-sanitario-desabastecido-medicamentos-crisis-salud-honduras-BA8570773>

Secretaria de salud. (2005). Plan Nacional de salud 2021. Consultado en http://www.bvs.hn/Honduras/pdf/Politicass_Nacionales_Salud-Honduras_Plan_Nacional_20.pdf

Secretaria de Salud. (2018). Guía de diseño, médico funcional, arquitectónico y equipamiento para establecimientos de salud de primer nivel de atención en el Sistema Nacional de Salud de Honduras. Consultado en: <http://www.salud.gob.hn/site/index.php/component/edocman/guia-disen-o-uaps>

Serrano, A. (2014). Base de datos de proveedores inscritos en el registro de proveedores y contratistas del estado de medicamentos y similares. Consultado en <https://www.scribd.com/doc/217047680/Proveedores-Del-Sector-Salud>

Vásquez Borjas, M. (2015). Estudio de factibilidad para la apertura de la primera

sucursal de “farmacia inglesa” en el distrito metropolitano de Quito. Consultado en <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8953/Tesis%20Marjorie%20V%c3%a1squez%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

WHO (2020). Hospital beds (per 10 000 population). Consultado en [https://www.who.int/data/gho/data/indicators/indicator-details/GHO/hospital-beds-\(per-10-000-population\)](https://www.who.int/data/gho/data/indicators/indicator-details/GHO/hospital-beds-(per-10-000-population)).

ANEXOS

Anexo 1. Transcripción de entrevistas

Narrativa 1. Lic. Salvador Barahona

El Lic. Salvador Barahona es licenciado en mercadotecnia, con 22 años de experiencia en el área de ventas farmacéuticas, fungiendo como gerente de ventas en los últimos 17 años para diferentes empresas relacionadas con el área farmacéutica a nivel de droguería y laboratorios tanto nacional como internacional. Entre ellas Droguería Nacional, Corporación Mandofer, Laboratorios Stein, Droguería Universal, Bayer Consumer Care, MC Compañía Farmacéutica.

A lo largo de su desempeño como gerente de ventas, ¿Cómo mide o a medido la meta de ventas?

- Dentro de la actividad económica de la venta de medicamentos existe un auditor privado de mercado (IQ Via / IMS) quien recopila la información de ventas de los principales distribuidores de medicamentos en el país. Una vez que este auditor de mercado compila dicha información nos puede brindar datos privados y clasificados muy certeros, respecto al tamaño de mercado, participación de mercado por zona, participación por distribuidor, participación por laboratorio, principales productos, etc.

¿Conoce a cuanto genera el mercado de medicamentos en Honduras?

- El mercado privado de medicamentos en Honduras es de 500M\$ por año, además crece entre un 8% y 12% anual.

¿Conoce como se divide el mercado privado de medicamentos en Honduras, en cuanto a canales de distribución?

- En nuestro modelo de negocios como distribuidor de medicamentos, podemos verificar que nuestras ventas en el país entre dos grandes polos de distribución

están balanceadas de la siguiente manera, Zona Centro Sur Oriente 52%, Zona Norte, Occidente y Litoral Atlántico 48%

Además, cabe resaltar que nuestras ventas como la de todos los actores de mercado se dividen en canales distribución y podemos destacar los más importantes:

▪ Mayoreo	43%
▪ Cadenas de Farmacias	39%
▪ Cooperativas	8%
▪ Farmacias Independientes	5%
▪ Hospitales	3%
▪ Clínicas y médicos	2%

Si bien es cierto el 82% del mercado se cubren con los primeros canales de distribución todos los canales son de igual importancia.

Haciendo uso de los datos que posee, ¿Puede usted determinar cuánto representa la venta de medicamentos en un municipio como Danlí, El Paraíso?

- Respecto a la zona específica que me consulta, el departamento de El Paraíso significa un 0.7% del mercado privado nacional de medicamentos esto significa \$350K anual específicamente venta directa en la zona (es decir las ventas de cadenas, Mayoreo Y cooperativas no están reflejadas en este número) lo que convertido a HNDL hoy en día significa una venta dentro del mercado privado de medicamentos de 700K HNDL. Mensuales los que aproximadamente se distribuyen de la siguiente forma:

▪ Danlí	73%	Aprox 500K HNDL
▪ Trojes	18%	Aprox 135K HNDL
▪ Yuscarán	9%	Aprox 65K HNDL.

Basado en los datos que posee, ¿considera usted viable la apertura de una farmacia en Villa Santa, Danlí?

- Considero que la idea de negocio que usted me expone es bastante viable por una profesional de la salud puede atender necesidades básicas de medicamentos en su aldea y además dispensar medicamentos de uso común (Agudos) como también y porque no de uso crónico, basta que se constituya como una venta de medicinas y comience a brindar ese servicio a la comunidad, la cual puede estar formada por alrededor de una 2,500 familias lo que podría aspirar a realizar en ventas directas de medicamentos de entre 250k HNDL dejando de esto una utilidad neta de aproximadamente 8% y además no es importante tener un gran capital de trabajo pues con los distribuidores de medicamentos se obtiene el crédito necesario.

Narrativa 2. Dra. Nora Zelaya

La Dra. Nora Zelaya originaria de Villa Santa, Danlí es doctora en química y farmacia graduada en el año 2021 de la Universidad Nacional de Honduras, actualmente trabaja como analista del departamento de control de calidad de un laboratorio de origen Hondureño.

¿Ha visto algún crecimiento económico y en el área de salud en Villa Santa a lo largo de tu vida?

- Si, según me cuentan en mi comunidad solo existía un “médico” quien realmente era un enfermero auxiliar, él era mi abuelo que en paz descansa. Luego se logró la construcción del centro de salud el cual, si ha venido a ayudar al fragmento de la comunidad con menores posibilidades, pero como sabemos solo cubre las necesidades más básicas. Luego del pasar del tiempo, médicos originarios de Villa santa, regresaron para poner sus clínicas privadas en las

cuales adicionalmente venden ciertos medicamentos, pero claramente a precios más elevados de lo normal y solo medicamento básico o de venta libre. En cuanto a lo económico, podría decir que, si ha habido un crecimiento, pero en mi opinión esto se debe a dos factores que Villa Santa es una aldea de inmigrantes, por lo cual la mayoría de las familias se sustentan con las remesas recibidas, y existe un grupo de familias que han crecido económicamente gracias a que son cafetaleros, una de las principales fuentes de ingresos de igual forma. Considero que Villa Santa es una comunidad con mucho potencial económico, es una comunidad grande y con muchos bienes naturales para el trabajo de campo, solo falta un mejor orden y saber aprovechar las oportunidades que se presentan, claramente puede existir competencia del mercado, pero pienso que solo se trata de dar un mejor servicio a la comunidad siempre poniendo como prioridad sus necesidades para sobresalir sobre los demás.

¿Basado en la atención médica y medicamentos accesibles ¿considera que cubre las necesidades de los pobladores?

- En cuanto a atención médica, hasta los momentos ha habido un poco más de accesibilidad con los médicos que ahora tienen sus clínicas privadas, pero ocurre que no toda la población puede tener acceso a ellas, por el valor de la consulta y posibles medicamentos aplicados. En cuanto a la accesibilidad de los medicamentos, es muy deficiente, porque muchas veces no se encuentran medicamentos o insumos clínicos como ser gasas, guantes, venoclisis, entre otros. Existen una sucursal de una franquicia de farmacias, pero resulta ser muy pequeña y básica, lo que significa que no logra cubrir todas las necesidades de los pobladores, lo que obliga a los pobladores recurrir a viajar o mandar a comprar con personas que viajen.

¿Sabe cómo logran cubrir esta necesidad?

- Como lo mencione anterior mente los pobladores se ven obligados a viajar comúnmente a la ciudad de Danlí, en el departamento de El Paraíso para poder adquirir sus medicamentos o consultas médicas, hospitales, etc..

¿Sabe ud si otras comunidades asisten a Villa Santa en busca de servicios?

- Son muchas las comunidades alrededor de Villa Santa, muchas de ellas muy remotas, con personas muy humildes. Las más comunes que se pueden mencionar son: La Esperanza, El Porvenir, Jaguitas, El Bordo, Plancitos, La Unión, y muchas más.

Narrativa 3. Msc. Nora Ávila

La Msc. Nora Ávila es originaria de Villa Santa, Danlí. Licenciada en enfermería y Máster en salud pública, con 20 años de experiencia en el área de salud y 16 años como docente. Actualmente labora en un hospital público en Tegucigalpa, como docente para uno de los institutos de formación técnica de enfermeras auxiliares al igual que en una universidad privada como docente para la carrera de enfermería.

¿Considera ud que Villa Santa ha tenido algún tipo de crecimiento económico y en el área de salud?

- Si a tenido un crecimiento en ambos sentidos, en el área concerniente a salud anteriormente no existían centros de salud lo que obligaba a los pobladores a trasladarse a la ciudad de Danlí, al hospital regional. El área geográfica es un poco complicada porque es una sierra y la mayoría de las personas no tienen transporte particular. Con el pasar de los años se construyó un centro asistencial por parte de la Secretaría de Salud que en este momento está funcionando con un médico y auxiliares de enfermería logrando proveer una atención primaria, cuando se necesita un especialista los pobladores se ven obligados a viajar a la

ciudad de Danlí. Hace poco se inauguraron tres clínicas privadas de médicos generales, atendiendo igualmente enfermedades básicas; adicionalmente existen parteras registradas para atender partos. Actualmente existe una farmacia, anteriormente era necesario viajar a Danlí para conseguir medicamentos fuera de los que se podía conseguir en una pulpería, sin embargo, esta farmacia igual solo consta de medicamentos básicos o intermedios si se requieren medicamentos más especializados se debe viajar a hasta Danlí lo que representa un gasto adicional. Villa Santa es una aldea ahora cuenta con una escuela y un colegio, este último anteriormente no existía esta situación en su momento obligo a muchos a migrar. En cuanto a la parte económica lo que se puede observar que existe bastante familia de inmigrantes lo que genera un ingreso substancial de remesas, sin embargo, la aldea es bastante humilde, las calles no son muy buenas debido a que es una zona montañosa, con un clima agradable. La gente se dedica a tres productos, el café, el maíz y los frijoles; ahorita en octubre comienza la temporada de corte de café en donde hay más auge en la venta y compra de café; igualmente el maíz y los frijoles se siembran para poder luego comercializarlos.

Le quería comentar algo importante para nosotros como familia, antes de que existieran los centros de salud, existía una persona quien estaba titulado como auxiliar de enfermería pero que en la comunidad hacía de todo, atendía partos, curaba heridas, hacia suturas, atendía enfermedades básicas y es persona se llamaba Mariano Ávila, mi papá. Creo que de ahí viene mi vocación como enfermera de ver a mi papá atender a esas personas que venían muy graves, heridos que bajaban de las montañas y yo miraba como los suturaba. Mi papá fue una persona muy importante en la comunidad las personas lo querían mucho porque venían de zonas muy muy lejanas llegaban a

medianoche y mi papá nunca les dijo que no. Fue una pieza fundamental en el área de salud. Luego vinieron las clínicas, el seguía atendiendo, pero en menor medida.

Narrativa 2. Dra. Besy Regalado

La Dra. Besy Regalado es doctora en química y farmacia, graduada en el 2019, quien en compañía de tres miembros de su familia que tiene relación con el área de salud desde diferentes ámbitos decidieron constituir una farmacia independiente en La Entrada, Copán, en el año 2020.

¿Cómo decide emprender y porque a través de una farmacia en La Entrada, Copán?

- Servifarma, nace como un proyecto familiar. Mi hermano, quien es médico general y está estudiando para obtener su especialidad; mi cuñada que igualmente es médico general; y yo que soy farmacéutica. Como familiar siempre hemos tenido el deseo de emprender y lo que tenemos en común es el área de la salud. En ese momento yo ya estaba graduada de la carrera de farmacia y ellos se seguían formando, es por esto por lo que decidimos empezar con la farmacia. ¿Cómo elegimos La Entrada, Copán? En ese momento teníamos dos opciones Santa Rosa de Copán y La Entrada, Copán lo que hicimos fue un estudio de mercado, la muestra fue aleatoria, salimos y aplicamos varias encuestas con preguntas relacionadas a si consideraban necesario otra farmacia y que tipo de servicios les gustaría tener. Adicionalmente, tengo algunos amigos mercadólogos quienes me asesoran que por parte de la población habría mayor aceptación en La Entrada, Copán debido a que la población de Santa Rosa es más selectiva y el proceso podría ser más lento. Al igual que el flujo de personas es mayor que en Santa Rosa de Copán. Luego de esto se realizó un plan de inversión donde se detallaba todo lo necesario por parte del Colegio Químico, el

ARSA y la constitución de una farmacia al igual que se detalló la inversión inicial para el primer lote de medicamento.

Luego todo fue fluyendo, poco a poco se vio que las ventas iban mejorando, pero al mismo tiempo se fueron observando otro tipo de necesidades como el tener que ampliar el stock de medicamentos debido a que no se puede vender “no hay” esto deja un cliente insatisfecho y repercute en la imagen de la farmacia. Algo que también observamos fue la necesidad de tener otro tipo de servicios, en este caso Servifarma ofrece consulta médica general gratuita en un horario específico y adicionalmente la necesidad de implementar una metodología de fidelización a través de ahorros puntos, debido a algunos comentarios de pacientes. También hemos implementado la venta de otros productos adicional a los medicamentos, esto debido a que atrae a personas y estas aprovechan a realizar otro tipo de compras

Tomando en consideración lo anterior, ¿considera que existe alguna diferencia socioeconómica bien marcada entre La Entrada, Copán y Santa Rosa de Copán?

- Santa Rosa es más selectiva en el tipo de comercio, existe mayor confianza en las farmacias de cadena son bien pocas las farmacias independientes en esa zona, sin embargo, en La Entrada, Copán existen más farmacias independientes porque La Entrada es un punto central donde llegan pobladores de aldeas aledañas o “gente de montaña” que normalmente son caficultores la mayoría de los clientes son de fuera de La Entrada, Copán.

En base a su experiencia, ¿ha observado enfermedades o accidentes asociados al trabajo que realizan, siendo estos caficultores, y en base a eso elaborar el stock de medicamentos?

- Yo tenía experiencia debido a que estuve de regente en una farmacia en Siguatepeque, inicialmente se compró el primer lote de medicamentos pensando en esta experiencia inicial, sin embargo, las necesidades son diferencias y eso me lo enseñó el tiempo. Luego el tiempo, es el que te marca tu rotación de inventario y depende de la temporada, como se la temporada de dengue o temporada de enfermedades respiratorias, existe poca rotación de medicamentos crónicos, pero dependen de la temporada.

¿Dónde compra el medicamento, tiene varios proveedores o es a través de una asociación?

- Al inicio compre en una droguería en Santa Rosa y también en proconsumo, aun no estaba asociada a lo que es SOLFAHSA. La farmacia está asociada a SOLFAHSA porque nos dimos cuenta de que nos hace más competitivos en el mercado lograr ofrecer mayores descuentos y esto nos ha diferenciado de otras independientes. Pero igualmente se le hacen compras a otras droguerías para lograr cubrir todo el inventario que se requiere.

Estando asociado a SOLFAHSA e identificado como tal, ¿SOLFAHSA da algún tipo de lineamiento?

- Ellos como proveedores dan ciertos beneficios, pero solo en la compra, por ejemplo, si paga a los diez días es un cierto porcentaje de descuento si paga a los veinte días es otro porcentaje de descuento, pero ellos no brindan ninguna normativa de atención al cliente eso se maneja de manera independiente.

¿Ud. a identificado la necesidad de tener un esquema propio de atención al cliente o protocolos para diferentes actividades?

- Si es necesario porque muchos clientes aparte de buscar un buen precio se van por la atención. Varios clientes nos han comentado “vuelvo porque me gusto