

# Farmaloz



Uxue Lodeiro Romero

17 dic 2021

Ane Oyarzabal Riaño

Fundamentos de la Administración  
Farmaloz

Jone Hormaetxe Pérez

Joseba Aguado Garzón

2 de Bachiller



## ÍNDICE

- Nombre y logotipo	3
- Nombre	
- Isotipo	
- Idea de negocio	
- Proposición de valor	4
- Problema	
- Novedad	
- Factores clave	
- Segmentación de mercado	7
- Clientes	
- Segmentación de clientes	
- Socios clave	10
- Agentes y sus roles	
- Fuentes de ingreso	13
- Fuentes de ingreso	
- Ponderación fuentes de ingreso	
- Ingresos para inversiones	
- Canales	15
- Vías de distribución	
- Vías de comunicación	
- Relaciones con los clientes	17
- Relación con el cliente	
- Integración del cliente	
- Recursos clave	19
- Recursos clave tangibles	
- Recursos clave intangibles	
- Actividades clave	22
- Actividades clave de la empresa	
- Estructura de costes	24
- Costes	
- Costes inversión inicial	



## Nombre y isotipo

### → Nombre:

El nombre de **Farmaloz** se debe a que el servicio que ofrece la empresa es la posibilidad de recibir tanto **medicamentos sujetos a receta médica**, como productos de parafarmacia, de forma rápida en el domicilio del cliente a cualquier hora del día.

Por lo tanto, juntando en nombre del servicio que ofrecemos, Farmacia, y la característica que nos hace únicos y diferentes en mercado , velocidad, surge el nombre de *Farmaloz* y con ello el slogan “ *Tu Farmacia Veloz*”.

### → Isotipo: pictograma figurativo

Nuestra empresa dispone de un **isotipo** ya que este contiene una figura de una persona, en este caso de uno de nuestros repartidores. Además, se puede comprobar que este trabajador es un repartidor de medicamentos ya que incluye una cruz verde (símbolo característico de las farmacias) en su uniforme. Por otra parte, nuestro isotipo presenta el nombre que se le da a la empresa, en este caso Farmaloz, en color verde para hacer referencia a las farmacias. En resumidas cuentas, gracias a todos estos elementos que componen el logo, dan una imagen clara en lo que consiste nuestra empresa.

Finalmente, dentro de los isotipos, se clasifican distintos tipos. En nuestro caso, se trata de un **pictograma figurativo** ya que nuestro isotipo se compone de una figura humana con la máxima síntesis y sin perder su significado.

### → Idea de negocio

La empresa Farmaloz ofrece un **servicio de reparto** tanto de **medicamentos sujetos a prescripción médica, algo que nos hace únicos**, como productos de parafarmacia a domicilio las 24 horas del día. Para ello, los clientes tienen un fácil acceso a todos los productos mediante la página web . Esto facilita sobre todo a las personas de la tercera edad a la hora de comprar cualquier tipo de medicamentos, ya que lo tendrán a disposición suya a cualquier hora del día de una forma fácil.



Este será un servicio **exprés y veloz**, ya que debido a los estatutos de nuestra empresa, los trabajadores deberán de entregar los máximo paquetes posibles en el menor tiempo posible. Estos constarán de un vehículo para realizar la repartición, una moto eléctrica proporcionada por nosotros, facilitando la llegada de los medicamentos a domicilio de una manera veloz.

Los compradores podrán comprar los medicamentos de dos maneras distintas. En primer lugar, tendrán acceso a nuestra **página web** donde podrán encontrar todos los productos que necesiten. Una vez encuentren el medicamento, se pedirán los datos del comprador (esto incluye su tarjeta sanitaria) para verificar su identidad y de esta manera, pueda comprar el medicamento. En segundo lugar, ofrecemos un **servicio a domicilio** que permite comprar los medicamentos desde la comodidad de su casa. Este servicio se realizará teniendo en cuenta la dirección del domicilio de los clientes, el cual deberá ser rellenado a la hora de realizar el pedido.

Los compradores podrán elegir la forma de pago con la que compran el producto. Estos podrán pagarlos a través de su **tarjeta de crédito** o paypal. Además, para poder facilitar la compra a los ancianos, estos podrán pagar en **efectivo, al recibir el medicamento en su casa**.



## Proposición de valor

### 1. Problema:

Muchos de nosotros hemos necesitado un determinado medicamento en una situación de vital importancia, y nos hemos tenido que desplazar hacia la farmacia de guardia más cercana, que en ocasiones se encuentra lejos de casa. Por ejemplo, cuando los niños se ponen enfermos a medianoche y no disponemos de los medicamentos necesarios; una reacción alérgica o cuando personas con asma no disponen de su medicamento. A su vez, a veces los días de mal tiempo se nos hace duro tener que levantarnos del sofá para acudir a la farmacia para adquirir los medicamentos necesarios. Es por ello, que muchos de nosotros hemos pensado que ojalá nos trajeran dichos medicamentos a casa.

Además, las personas que padecen de movilidad reducida no disponen del mismo acceso a los medicamentos que las personas que sí se pueden desplazar de su casa. Es por eso que dichos individuos no pueden desplazarse para obtener los medicamentos que requieren. Esto supone un grave problema para el bienestar de estas personas, ya que no pueden acceder con la misma facilidad a los medicamentos. Además, esto supone que muchos familiares tengan que estar a cargo de la compra de los medicamentos de las personas dependientes, y muchas veces esto supone un problema, ya que no tienen tiempo debido a que deben ir a trabajar o realizar ciertas tareas que ocupan la totalidad de su tiempo. Por lo tanto, la existencia de un servicio que facilite la llegada de los medicamentos necesarios a los domicilios solucionaría este problema.

Finalmente, cuanto más mayores nos vamos haciendo más probabilidad tenemos de perder la memoria. Además, existen personas con ciertos tipos de demencia, como el Alzheimer, que son enfermedades que dificultan a las personas el recordar su dosis diaria, semanal o mensual. Los problemas que esta situación acarrea se aprecian en varios casos. Por una parte, muchas de estas personas en ocasiones podrían no cumplir con las dosis que se les administra y por ello, podría suponer un problema para la salud de dichos individuos. Por otra parte, el sujeto puede llegar a experimentar una intoxicación o intolerancia a ese medicamento, y esto supone un riesgo para su salud por tomar más cantidad de la medicación recetada. Esto deriva en que las personas de su entorno se preocupen constantemente y desean poder ser avisadas ante cualquier irregularidad.



## 2. Novedad:

Lo que hace única a la empresa Farmaloz es que permite que los clientes puedan adquirir tanto medicamentos **sujetos a una receta médica**, como productos de parafarmacia de una forma rápida y sencilla las 24 horas del día. Este servicio consiste en hacer llegar los medicamentos o productos a domicilio, un servicio que no está disponible en ninguna comunidad autónoma de España. Además, este servicio permite que las personas con movilidad reducida y personas de la tercera edad no tengan que desplazarse hasta una farmacia física. Por lo tanto, les concede a dichos clientes una mayor independencia, y así las personas cercanas se eximen de tener que estar pendiente de ellas y la continuidad de sus tratamientos.

Además, a diferencia de las farmacias convencionales, Farmaloz proporciona una novedosa propuesta que se basa en la venta de medicamentos online y no solo de productos de parafarmacia. Este servicio no lo proporciona ninguna empresa a día de hoy.

Otra de las ventajas que aporta nuestra empresa es el servicio 24 horas. El horario continuo permite que en casos de emergencia como una fiebre alta a media noche, un ataque de alergia o quedarse sin insulina siendo diabético no suponga un riesgo para su salud, ya que podrían obtener el medicamento en cuestión de minutos a través de nuestra página web.

Relacionado a ello, existen ciertas personas que necesitan un medicamento regularmente; es decir, cada mes, cada tres meses...En algunos casos, acordarse de comprar estas medicinas cada vez que son necesarias puede suponer un problema, y por ello, la opción que proporciona Farmaloz es recordar, y en caso de que el cliente lo desee, hacerle llegar sus medicamentos en la fecha en la que necesita obtenerlos sin previo aviso. De esta manera, evitamos que los clientes se queden sin su medicina y tengan una continuidad en su tratamiento.

## 3. Factores clave:

Teniendo **en cuenta** todo lo mencionado anteriormente, nuestra empresa destaca por varios factores:

- **Horarios:** Farmaloz presenta un horario flexible, concretamente, los clientes tendrán acceso a cualquier tipo de producto y medicamento a cualquier hora del día. Es decir, nosotros ofrecemos un servicio las 24 horas del día, **durante los 7 días de la semana.**



- **Comodidad:** Los clientes podrán adquirir sus medicamentos sin tener que desplazarse de su domicilio, ya que el servicio que ofrecemos es tanto online, como telefónico para aquellas personas que no tengan habilidades tecnológicas.
- **Control:** Nuestra empresa tendrá un control sobre los medicamentos **que necesitan prescripción médica**, y de aquellos clientes que deseen **que se lleve un control**. Es decir, la empresa se encargará de contactar con el centro de salud a través de la tarjeta sanitaria de los clientes, con el fin de informarse sobre la rutina de medicamentos que deberá seguir el paciente. De esta manera, se facilitará la llegada de medicamentos al domicilio de los clientes sin necesidad de que dicho paciente o familiares se preocupen de comprarlos. A su vez, cuando el tratamiento de algún paciente finalice, la empresa dejará de suministrar los medicamentos. Además, la empresa estará al tanto de la dosis diaria de medicamentos de dichas pacientes, así que ante cualquier irregularidad se dará aviso al centro de salud.

Además, en el caso de que los clientes deseen comprar algún producto a través de nuestra página web, estos deberán introducir datos personales como el DNI, la tarjeta TIS, etc. Gracias a ello, seremos capaces de controlar las compras de los clientes y por lo tanto regular y evitar la compra masiva de medicamentos adictivos para llevar un mayor control de su estado de salud. En caso de que el cliente quiera realizar este tipo de compras, se le bloqueará la cuenta de nuestra página y se le impedirá tener acceso a la compra de medicamentos. Finalmente se le dará un aviso a su centro de salud para informarles que hay una irregularidad en la compra de medicamentos.

- **Exclusividad:** El servicio único y exclusivo de Farmaloz, que no se encuentra en ninguna otra farmacia o empresa de reparto, es la venta de medicamentos **que necesitan prescripción médica**, y no solo de productos de parafarmacia.
- **Variedad:** Dentro de la página web de Farmaloz se podrán encontrar una gran cantidad de medicamentos. Por lo tanto, los clientes podrán ser capaces de elegir el mismo medicamento de marcas distintas, haciendo así que en ocasiones su precio también varíe.



## Segmentación de mercado

Dirigirse a un único grupo reducido de clientes aporta una serie de ventajas, ya que nos podemos centrar específicamente en los problemas que afectan a dicho rango de edad. De esta manera, podemos buscar soluciones más concretas y más efectivas. Por lo tanto, teniendo en cuenta que un cliente es aquella persona que se vale regularmente de los servicios que ofrece una empresa o un profesional, la empresa Farmaloz está dirigida principalmente a aquellas **personas de mayor edad** y aquellas que **padecen de movilidad reducida**.

Por lo tanto, se podría decir que este grupo son los clientes potenciales de nuestra empresa. Este tipo de clientes son aquellos que se prevé que podrán llegar a convertirse en el principal comprador, consumidor o usuario de un producto o servicio de la empresa. Es decir, se predice que estos clientes generarán los ingresos principales de la empresa, ya que serían los consumidores de mayor potencial del servicio o producto. En el caso de Farmaluz, este servicio sería la venta de medicamentos online.

### 1. Clientes:

Todas las empresas tienen como actividad principal a sus clientes. En el caso de nuestra empresa, nuestros clientes son las **personas mayores de 18 años**, que podrán acceder a nuestro servicio, ya que se trata de una plataforma online en la que necesitas una tarjeta de crédito para comprar la suscripción anual que les permite acceder a los medicamentos. Es decir, nuestra empresa está creada para todo tipo de clientes con mayoría de edad, pero sin embargo, la idea surgió a raíz de que nos percatamos de que una gran cantidad de personas mayores con problemas para desplazarse dependían de sus familiares para obtener sus medicamentos. Por ello, a pesar de que este servicio lo pueda utilizar toda persona mayor de 18 años, los clientes potenciales y a los que va dirigido principalmente el servicio de nuestra empresa son las **personas mayores con algún tipo de dependencia**, la cual puede estar originado por algún tipo de enfermedad que afecta a los aspectos cotidianos de su vida.



## 2. Segmentación de clientes:

Como ya hemos explicado anteriormente, varios tipos de personas podrían acceder a nuestro servicio, a pesar de que especialmente está dirigido a aquellas personas de tercera edad. Aún así nos hemos puesto en el lugar de cada colectivo y con ello, hemos buscado ciertas soluciones a los problemas que dichos grupos sociales puedan tener. Ahora procederemos a explicar más detalladamente los problemas que hemos observado en cada grupo y las soluciones que hemos desarrollado.

- **Personas de la tercera edad:** observando el caso de nuestros abuelos, que en muchas ocasiones nos han pedido el favor de que vayamos a recoger sus medicamentos a la farmacia , nos dimos cuenta que una necesidad tan básica como los medicamentos no estaba al alcance de dicho colectivo. Por ello, tuvimos la idea de crear una empresa de reparto de medicamentos online. Sin embargo, acto seguido nos dimos cuenta de que muchos de ellos no disponían de las herramientas necesarias para hacer una venta online (Internet, tarjeta de crédito...). Como solución, no solo decidimos crear una página web, sino que también un número de teléfono para que dichas personas puedan contactar con nosotros directamente y, de esta manera, no queden excluidos de este servicio. A través de ambos métodos, tanto vía online como vía telefónica, queremos dar la posibilidad a aquellas personas mayores con una mayor dificultad de movimiento y, en la mayoría de casos, con peor salud, a tener un fácil acceso a una gran variedad de fármacos como de productos de parafarmacia. De esta manera, no se verán obligados a tener que desplazarse para obtener un servicio básico como es la compra de medicamentos.

Además, otra de las ventajas que estamos estudiando de cara al futuro de la empresa es la colaboración con residencias públicas o privadas, centros de día y/o con servicios sociales municipales. Es decir, Farmaloz daría la posibilidad a estos centros de salud de contratar los servicios de nuestra empresa para que se lleve a cabo un control en los medicamentos de los residentes de dichos centros, y con ello, conseguir todas las ventajas anteriormente descritas en el apartado sobre el control. Por supuesto, con la contratación de este servicio, también nos encargamos de distribuir semanalmente, mensualmente, etc los medicamentos necesarios para todos los residentes que se encuentren internados en los diversos centros, proporcionado así la seguridad, tanto a los familiares como a los trabajadores de la residencia, de que están siguiendo sus pautas de medicación.



- **Personas enfermas:** Muchas personas sufren de diversas enfermedades que les afecta a su vida cotidiana, debido a que son dependientes de una tercera persona. Muchas de estas enfermedades son crónicas, por lo tanto, las personas deben seguir un tratamiento continuo a lo largo de su vida. En ocasiones la propia enfermedad puede causar que estas personas se olviden de comprar los medicamentos que necesitan, y como solución, hemos ideado en pensar un sistema en el que a través de su tarjeta sanitaria, Farmaloz se ocupe de hacer llegar los medicamentos necesarios **mensualmente, semanalmente....**

A su vez, sabiendo que los jóvenes de hoy en día cada vez estamos más ocupados tanto por los estudios o trabajo, como por nuestro estilo de vida, la disposición de este servicio nos proporciona una mayor libertad, ya que nos exime de tener que estar pendientes de comprar la medicación mensualmente. Además, nos elimina el sentimiento de preocupación a raíz de desconocer si nuestros abuelos están siguiendo correctamente la pauta de medicación, dado que Farmaloz se compromete a avisar inmediatamente a los familiares y al centro de salud en caso de ver alguna irregularidad.

- **Adultos mayores de 18 años:** Hoy en día tenemos un estilo de vida en el que exigimos tener todo a nuestra disposición en el mismo momento. Por ello, en muchas ocasiones hemos deseado disponer de un servicio de farmacia 24 horas, bien porque necesitábamos un medicamento o producto de parafarmacia a deshoras (cuando te viene el periodo y te das cuenta de que no tienes los productos necesarios y solamente está abierta la farmacia más lejana), o bien porque nos da pereza salir de casa para ir a la farmacia. A su vez, muchas personas mayores de 18, al igual que los ancianos, tienen dificultades para acceder a Internet o directamente no saben utilizar dispositivos electrónicos. Por ello, el servicio telefónico es también muy útil para que ellos puedan utilizar nuestro servicio.



## Socios clave

Los socios clave son aquellas personas imprescindibles para el buen desarrollo de la empresa ya que aportan un beneficio y mejoran el funcionamiento de la empresa. Estos aliados están clasificados en dos grandes grupos según qué función aporten a la empresa. El primer grupo es denominado como socios/colaboradores y está formado por aquellas personas que ayudan a llegar con una mayor rapidez al cliente debido a su reputación o recursos. Por otro lado, el segundo gran grupo son los proveedores, que son personas o empresas que aportan los productos necesarios para realizar la actividad clave de la empresa.

Dentro de los socios o colaboradores se pueden encontrar distintos subgrupos según cual sea el principal objetivo de dicha alianza. Por ejemplo, nos encontramos con alianzas estratégicas imprescindibles, alianzas estratégicas a futuro o posibles franquiciados.

En el caso de los proveedores, dentro de los mismos se pueden encontrar distintos tipos según si el producto o servicio que facilitan está o no relacionado con la actividad principal de la empresa.

### 1. Agentes y sus roles

En el caso de nuestra empresa Farmaloz, una de las **alianzas estratégicas imprescindibles** para el buen desarrollo de nuestro servicio será Osakidetza. Esta institución pública tiene que aceptarnos el acceso a su base de datos sobre los medicamentos necesarios de cada cliente en caso de que estos decidan optar por la opción incluida en nuestra empresa de realizar un seguimiento de sus tratamientos y hacerles llegar sus fármacos necesarios en el periodo de tiempo necesario. El beneficio que nosotros aportamos como empresa a Osakidetza es informarles sobre cualquier irregularidad en la toma de medicación u otras circunstancias que puedan suponer un problema en la salud de sus pacientes.

Además, como la empresa Farmaloz se compromete a posibilitar a sus clientes la opción de devolvernos las cajas de medicamentos ya finalizadas o caducadas para ser posteriormente recicladas, nuestra empresa formará una **alianza estratégica social** con la empresa SIGRE. De esta manera, la empresa SiGRE, cuya actividad principal es reciclar y reutilizar los envases de medicamentos, obtendrá un mayor número de envases para reciclar. Y a favor de nuestra empresa y debido a nuestro compromiso con el problema social generado a raíz de la desmesurada cantidad de



plástico existente en nuestro planeta, obtendremos como beneficio una mejor imagen de cara a nuestros clientes.

A su vez, estamos estudiando la posibilidad de una **ampliación de mercado** para la mejora de la empresa en un futuro. Esta idea trata de la colaboración con residencias públicas o privadas, centros de día y/o con servicios sociales municipales. En el caso de las residencias o centros de día Farmaloz quiere aportarles una distribución y un control de la medicación de sus clientes con el fin de incrementar el beneficio económico. En el caso de las instituciones públicas, nuestra empresa les aportaría otro servicio adicional a los que ya ofrecen las asistencias sociales de los ayuntamientos. El beneficio que obtiene nuestra empresa es triple:

- La empresa contribuye a un bien social, y por lo tanto, la imagen de la misma se ve favorecida positivamente.
- Incremento del beneficio económico del negocio.
- Estrategia de marketing ya que desde la asistencia social municipal dan a conocer los servicios que ofrece nuestra empresa a un grupo de clientes potenciales.

Por último, también debemos de tener en cuenta a los **posibles franquiciados** que quieran copiar nuestro negocio en otras localidades, provincias o países. Mediante el pago de un canon a nuestra empresa ellos tienen la posibilidad de iniciar un negocio rentable utilizando todos los recursos, canales, proveedores y alianzas ya establecidas por nosotros previamente. Evidentemente, el beneficio para la empresa de Farmaloz sería la económica además de un mayor prestigio de la empresa dándonos a conocer en diversos lugares.

En cuanto a los proveedores de nuestra empresa, los hemos dividido dependiendo de si su servicio está relacionado o no con nuestra actividad principal, en el caso de Farmaloz, si está o no relacionado con la VENTA y distribución de medicamentos.

Nuestros **proveedores fundamentales** son las grandes farmacéuticas. Una serie de estas son Cofares, Novaltia y Bidafarma. Dichas farmacéuticas nos proporcionarán los medicamentos que luego recibirán nuestros clientes en sus domicilios. Además, existen una serie de laboratorios que también hacen venta directa de medicamentos, como por ejemplo, Cinfa, Normon, Bayern etc. A cambio de que nos proporcionen tanto los fármacos como los productos de parafarmacia, las farmacéuticas y dichos laboratorios obtendrán un beneficio económico.



Como **proveedores variables** nos encontramos con todas aquellas empresas que nos proporcionan productos o servicios que no están relacionados directamente con la distribución y VENTA de medicamentos. Una serie de ejemplos de los mismos son los proveedores del uniforme con el logotipo de la empresa, los proveedores telefónicos que nos aportan líneas de teléfono y wifi para el desarrollo del trabajo de la empresa o por último, los proveedores de envases personalizados para entregar el producto. Como beneficio, todos ellos obtendrán la fidelidad por parte de nuestra empresa asegurándose una fuente de ingreso mensual o anual.

A lo largo que la empresa vaya creciendo, la lista de proveedores irá aumentando.



## **Fuentes de ingreso:**

Las fuentes de ingreso son la forma mediante la cual la empresa comercializa sus servicios con los clientes, adquiriendo un beneficio económico. Al mismo tiempo, trata de definir la forma de pago del servicio, ya que el precio puede ser tanto fijo como variable.

### **4.1. Fuentes de Ingreso:**

En primer lugar, nuestra empresa obtendrá ganancias a partir del reparto de medicamentos y productos de parafarmacia. Por ello, teniendo en cuenta que las grandes farmacéuticas nos proporcionan los medicamentos necesarios para su distribución, los principales ingresos de la empresa provienen de los gastos de envíos de dichos repartos. Concretamente, dichos gastos de envío estiman los 1,5€ por cada 5 kilómetros recorridos. A su vez, tendremos las suscripciones de aquellos que prefieran pagar el gasto de sus repartos anualmente, este estima los 50€ anuales. Por otra parte, obtendremos un beneficio de aproximadamente un 10% del precio de los productos de parafarmacia, dinero que se destinará a saldar la deuda bancaria, al igual que las suscripciones de los socios.

### **4.2 Ponderación fuentes de ingresos:**

Cada trabajador tendrá una jornada de trabajo de 10 horas diarias, donde 5 de los 6 trabajan de día y uno dispondrá de un horario nocturno para poder garantizar el servicio 24 horas. Por ello, los empleados que trabajan de mañana deberán realizar entre 8 y 10 repartos a la hora, no obstante, el repartidor con horario nocturno realizará 8 repartos como máximo, aunque estas cifras variarán dependiendo de la demanda y el número de pedidos. Por ello, teniendo en cuenta que cada pedido tiene un coste mínimo de 1,5€ si al día realizamos aproximadamente 440 pedidos obtendremos un beneficio aproximado de 57780€ netos anuales, y aparte las suscripciones de los socios. Esto se debe a que en total ganaríamos unos 177780€ pero anualmente deberemos destinar 157160€ para amortizar los costes de la empresa.

En definitiva, nuestra empresa tendrá un beneficio anual de casi un 13%.

<b>Costes primer año</b> .....	157160€
<b>Ganancias primer año</b> .....	177780€
<b>Ingreso neto total</b> .....	20620€



### 4.3 Ingresos para inversiones:

La empresa Farmaloz, pedirá un préstamo bancario de unos 30000€ para poder comenzar con la empresa. Por lo tanto, el dinero que se recaude en las suscripciones de los socios y el precio de los productos de parafarmacia será destinado al pago de dicha deuda. Es decir, las fuentes de ingreso restantes se destinarán a asumir los costes de la empresa y a nuestro propio beneficio. Concretamente, la deuda se saldará en un periodo aproximado de entre 3 a 5 años y el Banco que nos conceda el préstamo obtendrá un interés del 2%, por ello, en total 30600€ serán devueltos al banco.

Por otra parte, el Gobierno Vasco nos proporciona distintas subvenciones para poder comenzar con el desarrollo de la empresa. La primera de ellas consta de 2500€ por beneficiario, en nuestro caso sería una subvención de 10125 €. Este dinero en base a sus requisitos, tendrá que ser destinado al diseño de la página web, pago del alquiler del local y distintos gastos iniciales. Además, podremos obtener una subvención del programa Hazitek que será destinado al pago de la licencia, concretamente, nos subvenciona 250000€ anuales. Por lo tanto, el gasto total de la empresa el primer año es de 157160€ €, ya que 10125€ nos lo cubre la subvención del alquiler y la página web.



## Canales

Los canales se tratan de métodos de transporte y comunicación de una empresa para hacer llegar sus productos a los clientes o para la solución de los problemas que cualquiera de ellos pueda tener. Por lo tanto, su finalidad es hacer llegar el producto de la empresa a sus destinatarios, venciendo de esta manera la distancia y aportando una gran comodidad a los clientes.

### 1. Vías de distribución:

Las vías de distribución se tratan de lugares por donde se trasladan los medios de transporte, estas pueden ser : vías aéreas (aire), vías terrestres (tierra), vías marítimas (mar) y vías fluviales (ríos). A su vez, dichas vías de comunicación están compuestas por tres elementos, concretamente, la vía, un vehículo acomodado a la naturaleza de la vía y un motor que verifique el transporte.

Por ello, teniendo en cuenta lo comentado, nuestra empresa Farmaloz se valdrá del uso de motos eléctricas para garantizar la llegada de los medicamentos al domicilio de cada uno de los clientes. Por lo tanto, la **vía terrestre** será la vía de comunicación de nuestra empresa, es decir, se harán los repartos mediante caminos ordinarios o carreteras, ya que la empresa solo realiza repartos a nivel del País Vasco, y concretamente Bizkaia. A su vez, estos caminos ordinarios permiten que los repartidores accedan a pie al domicilio de aquellos que residen en calles peatonales. Por otra parte, la vía terrestre no requiere de construcciones complementarias que puedan acarrear un gasto económico a la empresa, como puede ser la construcción de un puerto.

Teniendo en cuenta que el servicio de reparto que ofrece la empresa lo realizan los propios trabajadores, se trata de un **canal de distribución propio**.

### 2. Vías de comunicación:

Las vías de comunicación son aquellas que se usan para comunicarse y relacionarse con los clientes. Es decir, es la forma que tiene la empresa de establecer una relación más personal y específica con cada uno de los clientes.



Concretamente, la empresa Farmaloz dispone de dos vías principales:

- **Página web:** La empresa Farmaloz dispone de una página web donde además de comprar los productos, los clientes pueden contactar directamente con nosotros. De esta manera, podemos aclarar sus dudas y tener un conocimiento más concreto sobre sus necesidades. Esta página web no está en disposición todavía, sin embargo, lo estará en un corto periodo de tiempo.
- **Número de teléfono:** Además de la página web, la empresa dispondrá de un servicio de atención al cliente a través de un número telefónico, con el fin de ayudar a aquellos clientes que no dispongan de los conocimientos necesarios para manejar un dispositivo tecnológico.



## Relaciones con los clientes

Las empresas cuentan con una serie de relaciones con los clientes que permiten progresar el buen funcionamiento de la empresa, es decir, gracias a estas relaciones la empresa podrá seguir adelante. Existen varios tipos de relaciones con los clientes:

1. La primera de ellas es la asistencia personal, es decir, cuando se crea una relación entre un representante de la empresa y un cliente. Esta puede ser tanto física como a distancia. Además esta puede ser exclusiva, asociada a marcas de lujo.
2. En segundo lugar nos encontramos con las relaciones autoservicio, estas no establecen una relación física ni directa con los clientes, sin embargo ofrece sin ningún problema el servicio que buscan los clientes. Un claro ejemplo de estas son las páginas webs.
3. Las relaciones automatizadas son aquellas que establecen un servicio al cliente mediante la inteligencia artificial. Es decir, las relaciones entre los representantes y los clientes serán realizadas por una dispositivos electrónicos como pueden ser los robots.
4. Finalmente, cabe mencionar las relaciones de creación colectiva la cual consiste en mostrar un producto o servicio en el cual se pretende que los compradores principales sean un grupo determinado de personas a través de tanto videos, como canciones, imágenes, etc.

### Relación con el cliente:

Nuestra empresa ofrece varios tipos de relaciones con los clientes:

Entre ellas, cabe destacar que nuestra relación principal con ellos es la **asistencia personal**. Al ser una empresa de reparto, nuestros trabajadores establecerán una relación directa con los clientes para poder entregarles los productos deseados. Además, para que los clientes puedan presentar sus dudas o quejas dispondremos de una línea telefónica que implantará una relación de asistencia personal, sin embargo, esta no será física, sino que será a distancia.

Por otra parte, Farmaloz dispondrá de una **relación de autoservicio**, en este caso nuestra página web. En ella, los clientes podrán comprar los medicamentos o



productos de parafarmacia por su cuenta y sin ningún tipo de atención por parte de un representante.

Por último, la empresa ofrece una **relación de creación colectiva** con los clientes. Dicho de otra manera, dispondremos de recursos para el marketing que están basados en las distintas cuentas que están habilitadas en diferentes redes sociales. A través de ellas, se informará de los nuevos productos que irán llegando, se harán recordatorios diarios para recordar la toma diaria de sus medicamentos además de sorteos donde los premios serán descuentos **en los diferentes productos de parafarmacia**. También, es otra vía mediante la cual los clientes podrán formular sus preguntas.

### Integración del cliente:

El cliente en relación con la empresa tendrá una oferta donde no se deberán pagar gastos de envío en dos compras mensuales en el caso que se suscriban a nuestra página web. Esto se ofrecerá a nuestros clientes que muestran anualmente fidelidad a la empresa. Por otro lado está nuestra **sociedad corporativa**; en este caso es un punto de recogida de medicamentos donde se le ofrecerá al cliente la oportunidad de desechar sus medicamentos ecológicamente y que cuando reciban sus pedidos esos medicamentos caducados de sus casas se los entreguen al repartidor correspondiente y este los lleve al punto de recogida de medicamentos. Al hacer ese simple acto el cliente estará involucrado mínimamente con nuestra empresa.



## Recursos clave

Uno de los conceptos más importantes que hay que tener en cuenta para formar una empresa son los recursos clave. Estos son indispensables para el buen desarrollo de la empresa ya que son necesarios para poder llevar a cabo nuestros servicios. Se pueden dividir en dos grupos principales: recursos clave tangibles y recursos clave intangibles.

### 1. Recursos clave tangibles

Los recursos tangibles son aquellas materias físicas que podemos tocar y que son sustentables. Nuestra empresa dispone de varios recursos tangibles indispensables para el buen desarrollo de la misma.

Primeramente, el medio de transporte que utilizarán los trabajadores para repartir los medicamentos serán las **motos eléctricas**, es decir, la empresa dispondrá de una serie de motos que contribuirán con el medio ambiente y no lo contaminarán.

En segundo lugar, los productos principales de la empresa serán los **medicamentos** y los **productos de parafarmacia**. Estos serán adquiridos gracias a los proveedores que en nuestro caso serán las grandes farmacéuticas, por ello, dispondremos de una amplia gama de marcas de medicamentos. Cabe destacar que estos productos serán nuestra actividad principal de la empresa ya que producto que ofrecemos al mercado.

Así mismo, se utilizará un almacén preparado para almacenar los medicamentos u otras materias imprescindible para Farmaloz. Además, nuestro almacén dispone de todas las medidas para poder conservar los medicamentos como pueden ser las cámaras refrigeradoras. Asimismo, dispondremos de un robot que adquirimos de la empresa Luse ingeniería, la cual será uno de nuestros proveedores. La finalidad de este robot será dispensar los medicamentos a los repartidores y facilitarles el trabajo. Finalmente, para regular la temperatura del ambiente dispondremos de un termostato y un termómetro que servirá para preservar sin que se echen a perder.

Por otra parte, uno de los recursos más importantes para Farmaloz es el **capital humano**, es decir, los individuos que trabajan en nuestra empresa. Estos serán indispensables para la obtención de capital y para la repartición de productos.

Por otra parte, para poder atender a los pedidos de los clientes y poder tener una buena gestión de la empresa se utilizará muebles y diferente material de papelería



como puede ser bolígrafos, libretas, etc. Además, se dará previo uso a los equipos de procesos de la información así como ordenadores para las gestiones de la empresa. A este conjunto de materiales lo denominaremos **recursos físicos**.

Finalmente, para poder dar a conocer a nuestra empresa y lo que ofrecemos utilizaremos varios medios de publicidad como pueden ser carteles, folletos, etc.

## 2. Recursos clave intangibles

Los recursos intangibles son aquellos recursos que no tienen una forma física. Es decir, son elementos que no se pueden tocar, un claro ejemplo de estos es el capital de la empresa. Este tipo de recursos serán imprescindibles para el buen funcionamiento de la empresa de Farmaloz.

Uno de los recursos que dispondrá esta empresa será una página web la cual será la base de nuestro negocio ya que será donde los clientes puedan encontrar los productos que soliciten. Esta página web ofrece una infinidad de productos por lo que se podrán comprar todos los medicamentos mediante esta página. A este tipo de recursos se les denomina **recursos técnicos**.

Para asegurar que nuestra idea de negocio sea únicamente de nuestra propiedad, se requerirán una serie de **recursos intelectuales** como puede ser solicitar una patente. Gracias a esta se conservará vigente la exclusividad de nuestra empresa impidiendo así que ningún otro individuo pueda seguir los pasos de dicha empresa.

Otro tipo de **recursos intelectuales** que necesitará Farmaloz para dar a conocer nuestro negocio, será la creación de un logo y un nombre con los que serán indispensables para dar a conocer nuestra empresa. Para ello, hace falta la elaboración de un logo atractivo y llamativo para poder atraer a los clientes. Cabe destacar la importancia de un lema pegadizo para incrementar las ventas en nuestro negocio.

Por otra parte, se utilizará una **línea telefónica** para la atención del cliente. Esta tiene como principal objetivo responder, y aclarar posibles dudas de los clientes sobre la empresa, para permitir posibles quejas o reclamaciones por parte de los clientes, etc. Finalmente, esta línea telefónica servirá también como medio para comprar los productos en caso de que no se disponga del alcance de la página web. Esta posibilidad estará destinada mayoritariamente a las personas de mayor edad



que no dispongan de aparatos electrónicos para acceder a nuestra página. Por ello, se facilitará la venta de producto mediante la línea telefónica.



## Actividades clave

Para que una empresa tenga un buen funcionamiento, es indispensable que esta tenga ciertas actividades clave para poder obtener capital y para el buen funcionamiento de esta. Las empresas pueden ofrecer más de una actividad clave y por ello ofrecen más de un servicio de cara al público.

### 1. Actividades clave de la empresa:

Al ser Farmaloz una empresa donde puedes encontrar cualquier tipo de medicamentos, y productos de parafarmacia, éste ofrecerá un servicio de reparto, por lo que la distribución de medicamentos será la actividad clave de nuestra empresa y por ello será nuestra **fuentes de ingreso** principal.

Farmaloz dispone de un servicio de repartición de medicamentos para aquellas personas que se les dificulta comprar los productos en las farmacias. El objetivo de esta empresa es establecer un servicio de repartición de medicamentos para facilitar a personas de mayor edad y con movilidad reducida esta compra. En resumidas cuentas, la actividad básica que requiere nuestra **propuesta de valor** es la distribución de los productos que ofrece nuestra empresa.

Para facilitar nuestra actividad clave, se utilizarán distintos **canales** de distribución. Por un lado, dispondremos de un canal telefónico con el que se facilitará las posibles dudas o quejas de los clientes. Por otra parte, el uso de motos será indispensable para el reparto de medicamentos. Finalmente, nuestra empresa contará con una página web la cual ofrece una búsqueda y compra de medicamentos. Todos estos canales facilitarán nuestra propuesta de valor y por lo tanto nuestra actividad clave.

Por otra parte, otra de nuestra actividad principal será la venta de estos medicamentos, este también será nuestra **fuentes de ingreso** principal.

Para facilitar a las personas de movilidad reducida, los medicamentos serán transportados a casa, y cobrados mediante tarjeta de crédito o en metálico. Además, para las personas que no tengan ningún aparato electrónico para acceder a nuestra página web, dispondremos de una línea telefónica.

En estos dos casos se recurrirá a varios **canales** para facilitar la venta de medicamentos. Por un lado, el cliente deberá disponer de una tarjeta de crédito, ya



que la empresa cuenta con un lector de tarjetas, así como con datáfono. Por otro lado, Farmaloz ofrece un servicio en el cual se posibilita a los clientes pagar los productos en metálico.

Finalmente, para evitar que los clientes puedan comprar una gran cantidad de medicamentos que puedan afectar a su salud o que intenten utilizarlos para la compra venta, nuestra empresa pedirá a dichos clientes datos personales como pueden ser el documento de identidad o la tarjeta TIS. Gracias a ello, se garantiza la seguridad de los clientes a la hora de comprar los productos de la farmacia. Es decir, en caso de que quisiera adquirir más medicamentos de la cuenta, no se les proporcionaron y se le avisara a su centro de salud para informarles que hay una irregularidad en la compra.



## **Estructura de costes:**

### 1. Costes:

A continuación, desarrollaremos una lista de costes que prevemos que haya a la hora de iniciar nuestra propuesta de negocio. Separaremos estos costes en dos grandes grupos, costes directos e indirectos. A su vez, los clasificaremos en unos subgrupos; costes fijos y costes variables.

- **Costes directos:**

Los costes directos son aquellos que están relacionados directamente con la actividad principal de la empresa, en caso de Farmaloz, con la venta de medicamentos y productos de parafarmacia.

Primeramente, es necesario el pago de una licencia de coste de aproximadamente de 2666670€ (I.V.A. no incluido) para tener el permiso de proporcionar el servicio de farmacia. El coste está ligado a las ganancias de nuestra empresa, es decir, teniendo en cuenta que obtendremos unas ganancias de 177780€, habría que multiplicar por 1,5 que es el precio del factor del País Vasco. A su vez, también es fundamental pagar el dominio de la página web, que en este caso, se utilizará el dominio a nivel nacional (.es) que tiene un coste de 15€ anuales. Siguiendo con la atención al cliente y el hecho de que nuestros trabajadores hacen uso de aparatos electrónicos para el desarrollo del servicio, es imprescindible la disposición tanto de una línea telefónica como de una red wifi. Este coste se estima que sea de unos 50€ mensuales. Por otra parte, necesitaremos un datáfono para realizar los cobros que realicen los clientes a través de la tarjeta de crédito. Se estima que cuesta alrededor de 120€ mensuales con el Banco virtual BBVA.

Por otra parte, los costes esenciales para el funcionamiento de nuestra empresa son la compra inicial de motos eléctricas que estiman un alquiler de 125€ mensuales cada una, y prevemos la necesidad de seis de ellas. Por lo tanto, sería un gasto de 7980€ ya que contaremos con 6 repartidores. A su vez, cabe destacar que dichos vehículos precisan de un mantenimiento de luz de unos 150€ debido a que cuesta 0,13€/kWh. Siguiendo con el reparto de medicamentos, nuestra empresa contratará en sus inicios seis repartidores, tal y como hemos explicado anteriormente en los estatutos, estos obtendrán un sueldo mínimo que estima unos 1000€ mensuales. Además, deberemos pagar un 33% del sueldo del trabajador al estado. Por ello, el total incrementa a 1330 el coste de cada empleado.

Costes fijos	Costes variables
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dominio de la página web.</li> <li>2. Licencia.</li> <li>3. Red telefónica.</li> <li>4. Vehículos de transporte.</li> <li>5. Sueldo de los trabajadores.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coste de la luz.</li> <li>2. Datáfono</li> </ol>

- **Costes indirectos:**

Los costes indirectos son aquellos que no están directamente relacionados con la actividad principal de la empresa.

En primer lugar, necesitaremos un lugar donde poder almacenar los productos y medicamentos que repartiremos, por lo tanto, requerimos de la disposición de un almacén de aproximadamente unos 150m<sup>2</sup>, lugar donde no solo se preservarán los productos y los vehículos de la empresa sino que también trabajan los encargados de la página web y la atención al cliente. Esto supondrá un coste mensual de aproximadamente 600€ mensuales de alquiler. Nuestra empresa dispondrá de una lonja<sup>1</sup> ubicada en San Miguel de Basauri, concretamente en el polígono Arteagoiti con un espacio de 170 m<sup>2</sup> y un coste de 600€ mensuales. Dentro de este almacén se necesita un dispositivo electrónico que se trata de un portátil aproximadamente de 600€, un mobiliario de 600€ y un robot que se encargue de distribuir los medicamentos a los repartidores y así facilitarles su trabajo. Este robot será adquirido por la empresa Luse Ingeniería, uno de los proveedores de nuestra empresa. Sin embargo, al ser un dispositivo que debe tener unas medidas concretas para adaptarse a nuestro almacén, el precio será variable y por lo tanto se desconoce el precio. Los costes del mobiliario de la empresa está repartido en 100€ por las mesas, otros 100€ por sillas y 50€ en material de oficina, es decir un total de 250€. Para finalizar, invertiremos 200€ en el uniforme de nuestros empleados, donde 50 se utilizaran para las camisetas, otros 50 para los chubasqueros y 100€ para los cascos y equipamiento necesario para las motos.

Costes fijos	Costes variables
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Almacén.</li> <li>2. Uniforme.</li> <li>3. Dispositivos electrónicos.</li> <li>4. Robot Luse ingenierías</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mobiliario.</li> </ol>

<sup>1</sup><https://www.milanuncios.com/alquiler-de-locales-comerciales-en-basauri-bizkaia/local-en-poligono-artegoiti-348066867.htm>



## 2. Costes inversión inicial:

1. <b>Costes directos</b> .....	13645€
a. Dominio de la página web.....	15€
b. Línea telefónica.....	50€
c. Motos eléctricas.....	125€ x 6
d. Sueldo de trabajadores.....	1330€ x 6
e. Coste de luz.....	150€.
f. Almacén .....	600€
g. Licencia.....	980€
h. Datáfono.....	120€
i. Gastos de constitución.....	3000€
2. <b>Costes indirectos</b> .....	285€
a. Uniforme.....	200€
b. Dispositivos electrónicos.....	25€
c. Mobiliario.....	10€
d. Agua.....	50€
3. <b>Total de Costes</b> .....	13930€

El coste de inversión inicial del primer mes de nuestra empresa se estima en 13930€. Esta cantidad se deberá pagar todos los meses durante dos años, por lo tanto, el gasto total de la empresa a dos años sería de unos 334320€, que equivale a unos 167160€ anuales.

El pago de la Licencia se realizará anualmente y variará dependiendo del ingreso anual. No obstante, destinamos 890 euros mensuales a dicho pago, junto con la subvención que nos proporciona el País Vasco de unos 250000€.

