

DIPLOMADO

Dirección Creativa de Negocios

FarmaDerm



Farmacia y Clínica Dermatológica

“Soluciones para las necesidades de tu piel”

Alumna: | **Verónica García Ruiz Exp. 180057**

La presente obra está bajo la licencia:
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>



CC BY-NC-ND 4.0 DEED

Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Usted es libre de:

Compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

La licenciante no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

Bajo los siguientes términos:



Atribución — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.



NoComercial — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).



SinDerivadas — Si [remezcla, transforma o crea a partir](#) del material, no podrá distribuir el material modificado.

No hay restricciones adicionales — No puede aplicar términos legales ni [medidas tecnológicas](#) que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia.

Avisos:

No tiene que cumplir con la licencia para elementos del material en el dominio público o cuando su uso esté permitido por una [excepción o limitación](#) aplicable.

No se dan garantías. La licencia podría no darle todos los permisos que necesita para el uso que tenga previsto. Por ejemplo, otros derechos como [publicidad, privacidad, o derechos morales](#) pueden limitar la forma en que utilice el material.



CONTENIDO

Quienes Somos	3
Ubicación	3
Nuestros Servicios	3
Misión	4
Visión	4
Valores	4
Políticas	5
Organigrama	5
Servicios Empresariales	6
Proveedores	7
Mercado	8
Campaña Publicitaria	9
Técnicas de Venta	10
Inversión Inicial	11
Conclusiones	12
Anexos	13

Dirección:

Anillo Vial Fray Junípero Serra No. 2701 Querétaro, Qro. Tel. (442) 2 234567
www.farmaderm.com.mx



QUIÉNES SOMOS

FarmaDerm es una empresa queretana, que surge en el año 2012 como respuesta a la creciente demanda hacia el cuidado de la piel. Con la finalidad de ofrecer una extensa línea de productos para solucionar las patologías que se presentan en piel, uñas y cabello.

UBICACIÓN

Estamos ubicados en la plaza Superama Juriquilla con dirección en Anillo Vial Fray Junípero Serra No. 2701 Querétaro, Qro.

NUESTROS SERVICIOS

FarmaDerm ofrece una amplia gama de productos y servicios dermatológicos, entre los principales se encuentran:

- Productos dermocosméticos
- Productos dermatológicos.
- Cabinas faciales, capilares y corporales.
- Fórmulas magistrales.
- Asesoría de especialistas.
- Dermoanalizador para diagnóstico de piel.
- Directorio médico especializado.
- Comodidad de envío hasta tu domicilio.



Dirección:

Anillo Vial Fray Junípero Serra No. 2701 Querétaro, Qro. Tel. (442) 2 234567
www.farmaderm.com.mx



MISIÓN

Farmacia dermatológica FarmaDerm tiene como misión acercar a la gente productos dermatológicos y recordar que la piel es el espejo diario y de la necesidad de cuidarla.

VISIÓN

Difundir la importancia del cuidado de la piel, aspirando a convertirnos en una empresa líder en la oferta de productos dermatológicos.

VALORES

- Ética: El compromiso ineludible con nosotros mismos de hacer bien las cosas, nos permite practicar nuestra labor con honestidad, con respeto por la vida y la dignidad de la persona, teniendo como guía fundamental el bien de cualquier cliente, sin ninguna distinción.
- Seguridad: En todos los procesos evitamos cualquier daño, al paciente o a los trabajadores, que pueda derivarse algún uso de nuestra oferta de productos dermatológicos..
- Usuario: El interés por la satisfacción de las necesidades, actuales y futuras, de los clientes que frecuentan nuestra empresa, representan una prioridad.
- Servicio: Nos relacionamos de una manera afectuosa, demostrando un interés genuino por la persona.
- Nuestra gente: Valoramos a nuestro personal como el recurso más importante de la organización, procuramos su satisfacción, desarrollo y bienestar. Fomentamos la expresión de sus mejores cualidades a través del trabajo en equipo, la motivación, la capacitación, la comunicación, el reconocimiento y la remuneración.

Dirección:

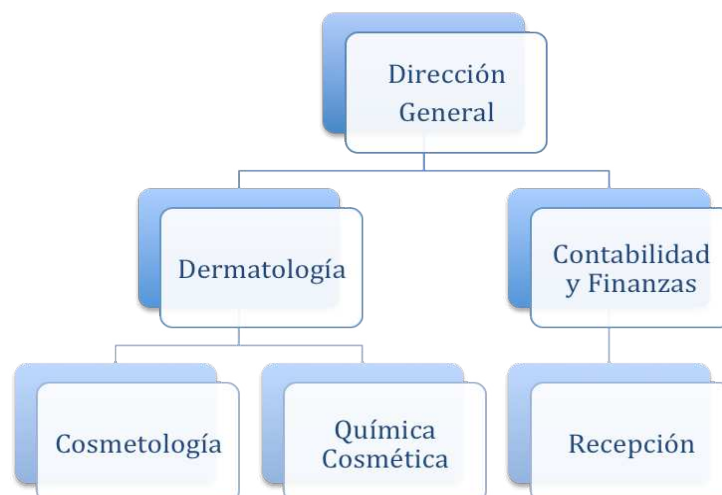
Anillo Vial Fray Junípero Serra No. 2701 Querétaro, Qro. Tel. (442) 2 234567
www.farmaderm.com.mx



POLÍTICAS

- La empresa ampliara continuamente su oferta de productos y servicios, para satisfacer las necesidades específicas del cliente.
- Mantendrá un amplio inventario de productos elaborados por laboratorios reconocidos a nivel nacional e internacional.
- Se compromete a continuar mejorando la calidad en los servicios ofrecidos.
- Capacitará a todo el personal para contar con información actualizada en materia de salud y dermatología.
- Mantendrá actualizados sus equipos para poder ofrecer servicios de última tecnología.
- Mejorara continuamente su rentabilidad para la generación de utilidades de los accionistas.
- Dará un mantenimiento constante a sus instalaciones, para ofrecer un lugar limpio, moderno y de alta calidad.
- Ofrecerá información confiable y veraz a los clientes, acerca de los productos.

ORGANIGRAMA



Dirección:

Anillo Vial Fray Junípero Serra No. 2701 Querétaro, Qro. Tel. (442) 2 234567
www.farmaderm.com.mx



SERVICIOS EMPRESARIALES

Garantía

La empresa se compromete a garantizar el estado y calidad de los productos ofrecidos.

Es derecho del cliente regresar el producto en caso de que este no se presentara en las condiciones deseadas (abierto, dañado, caduco, entre otras), ofreciendo una tarjeta con la misma cantidad reembolsada en crédito para adquirir producto.

Esto aplicará los primeros 15 días después de efectuada la compra y el cliente deberá presentar la nota de compra original.

Servicio al Cliente

La empresa se compromete a continuar mejorando la calidad de sus servicios. El cliente podrá exigir el un 50% de descuento de no recibir su ticket de compra y un 25% en caso de no recibir una encuesta de satisfacción.

Membresías

La empresa ofrecerá mayores beneficios a sus clientes frecuentes. Mediante membresías a un costo de \$100.00 pesos o en compras mayores a \$2,000 pesos se ofrecerá de manera gratuita.

Solicitando al cliente proporcione algunos datos personales tales como nombre completo, fecha de nacimiento, dirección, teléfono fijo, celular y correo electrónico. Se ofrecerán dos tipos de membresía:

- **DermaPlatino:** Con 5% de descuento adicional en compras mayores a \$250.00 pesos
- **DermaOro:** Con 10% de descuento adicional en compras mayores a \$250.00 pesos

Dirección:

Anillo Vial Fray Junípero Serra No. 2701 Querétaro, Qro. Tel. (442) 2 234567
www.farmaderm.com.mx



PROVEEDORES

La empresa **FarmaDerma** tendrá una constante comunicación con sus proveedores laboratorios dermocosméticos y dermatológicos de nivel nacional e internacional.

Los siguientes son un listado de sus principales laboratorios proveedores de productos:

Inneov	Elancyl	Neostrata
Aderma	Ell Pharma	Neutrogena
Advaita	Farmapiel	Pharma
Avene	Galderma	Phyto
Bioderma	Galenic	Remexa
Cantabria	Genove	Roche Posay
Darier	GlenMark	SebaMed
Dematologie	Green Leaf	Stieffel
Dermage	Heliocare	The Skinguard
Dermobase	Isdin	Uriage
DFF	Klorane	Valeant
Ducray	Leo Pharma	Vichy



Dirección:

Anillo Vial Fray Junípero Serra No. 2701 Querétaro, Qro. Tel. (442) 2 234567
www.farmaderm.com.mx



MERCADO

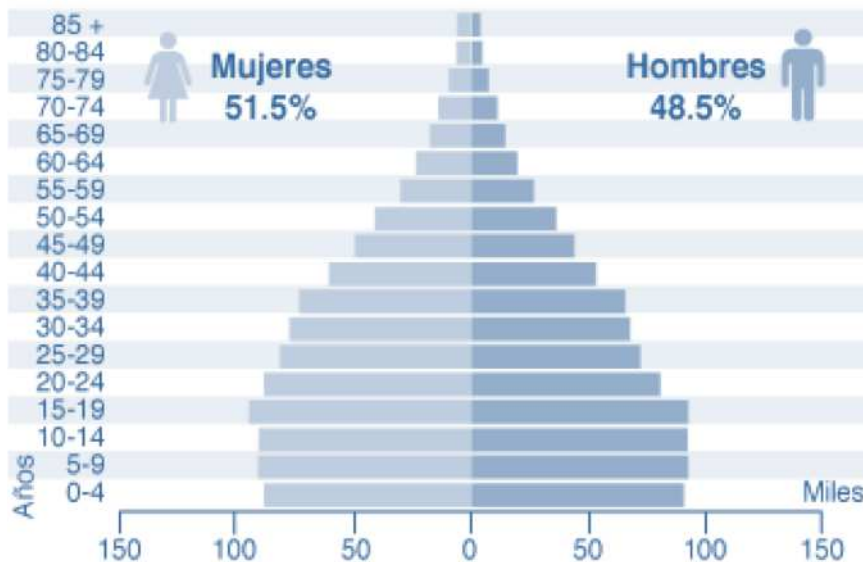
El mercado meta de la empresa **FarmaDerm** es el siguiente:

Género:	Mujeres
Edades:	20 – 59 años
Nivel socioeconómico:	Medio – Medio Alto

Algunas estadísticas del INEGI relacionadas a nuestro mercado son las siguientes:

Querétaro	Habitantes
Estado	1,827,937
Municipio	801,940

Querétaro	Mujeres	Hombres	Total
Estado	940 749	887 188	1 827 937
Municipio	412 537	389 403	801 940



La tabla muestra que el Estado de Querétaro, la mayor parte de la población son mujeres. Que es el mercado al que estamos dirigidos principalmente.

La misma situación en el Municipio de Querétaro en el cual residen 412,537 mujeres y 389,403 hombres.



Dirección:

Anillo Vial Fray Junípero Serra No. 2701 Querétaro, Qro. Tel. (442) 2 234567

www.farmaderm.com.mx



CAMPAÑA PUBLICITARIA

Considero que los medios idóneos que pudieran ser utilizados serían:

- Televisión local (Radio y Televisión Querétaro, TV Azteca Querétaro)
- Radio (Grupo Acir, Radio Fórmula, Respuesta radiofónica)
- Revistas Locales (Mujerqro, Maxwell, Verte bien, etc.)
- Espectaculares comerciales
- Folletería
- Correos electrónicos

Es muy importante el uso de todos estos medios durante los primeros tres meses de apertura de la “Farmacia y Clínica Dermatológica”.

Costo aproximado Campaña Publicitaria:

Mes 1	COSTO (Mensual)
Revistas Locales	\$2,000.00
Volantes	\$1,000.00
Desarrollo Página Web	\$3,000.00
Medios Electrónicos	\$0.00
TOTAL	\$6,000.00

Mes 2	COSTO (Mensual)
Revistas Locales	\$2,000.00
Volantes	\$1,000.00
Medios Electrónicos	\$0.00
TOTAL	\$ 3,000.00

Mes 3	COSTO (Mensual)
Revistas Locales	\$2,000.00
Volantes	\$1,000.00
Medios Electrónicos	\$0.00
TOTAL	\$ 3,000.00

Costo Total Campaña Publicitaria (3 meses): **\$12,000.00**

Dirección:

Anillo Vial Fray Junípero Serra No. 2701 Querétaro, Qro. Tel. (442) 2 234567
www.farmaderm.com.mx



TÉCNICAS DE VENTA

<p>Atraer la atención de cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante anuncios espectaculares. • Imágenes llamativas colocadas en el local de venta • Repartición de folletería con promociones y descuentos • Ubicación visible del local con fácil acceso de estacionamiento
<p>Crear y retener el interés del cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar al cliente a descubrir su necesidad • Orientar acerca de los usos y beneficios de los productos • Ofrecer diagnóstico gratuito de la piel. • Dar un servicio personalizado • Atender a las preguntas del cliente con amabilidad y paciencia. • Ofrecer membrecías de cliente distinguido para obtener mejores descuentos y promociones. • Solicitar correo electrónico y autorización para enviar promociones por la misma vía.
<p>Despertar el deseo de adquirir lo que se está ofreciendo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descuentos por días (Ej. Lunes: productos de limpieza facial, Martes: tónicos, Miércoles: cremas anti-edad, Jueves: bloqueadores solares, Viernes: productos anti acné, etc.) • Ofrecer paquetes de productos (Ej. Jabón, tónico, crema, bloqueador solar, etc.) • Descuentos por días festivos (Ej. Día de reyes, día del amor y la amistad, día de las madres, navidad, año nuevo, etc.) • Solicitar a los laboratorios folletería de los productos donde se detalles sus usos y beneficios.
<p>Llevar al cliente hacia la acción y cerrar la venta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar los productos solicitados al área de recepción. • Mencionar su precio normal y el precio con descuento • Solicitar u ofrecer membrecía de cliente distinguido. • Ofrecer muestras de productos de acuerdo a las necesidades que presenta el cliente. • Solicitar amablemente datos para registro en base de datos. • Solicitar llenar encuesta de satisfacción, para lograr la mejora continua.

Dirección:

Anillo Vial Fray Junípero Serra No. 2701 Querétaro, Qro. Tel. (442) 2 234567

www.farmaderm.com.mx



INVERSIÓN INICIAL

La inversión total necesaria para la empresa **FarmaDerm** es de \$200,000.00 pesos, que serán utilizados para la adaptación del local y la compra del mobiliario y equipos necesarios.

Los gastos mensuales ascienden a un aproximado de \$23,000.00 pesos los cuales contemplan sueldos, renta, servicios entre otros.

INVERSIÓN INICIAL	\$200,000.00	GASTOS FIJOS MENSUALES	\$23,000.00
Remodelación del local	\$50,000.00	Sueldos y Salarios	\$12,000.00
Estantería y mobiliario	\$40,000.00	Renta	\$8,000.00
Equipo de computo y electrónico	\$30,000.00	Luz	\$600.00
Producto	\$30,000.00	Agua	\$400.00
Renta (2 meses de adelanto)	\$16,000.00	Comunicaciones	\$500.00
Publicidad	\$30,000.00	Seguridad	\$400.00
Otros	\$4,000.00	Papelería y gastos de oficina	\$1,000.00

Se planea recuperar la inversión inicial en 2

años, De acuerdo a la siguiente tabla:

Recuperación	Gastos Fijos	Utilidad
2013		
Enero	\$23,000.00	\$8,335.00
Febrero	\$23,000.00	\$8,335.00
Marzo	\$23,000.00	\$8,335.00
Abril	\$23,000.00	\$8,335.00
Mayo	\$23,000.00	\$8,335.00
Junio	\$23,000.00	\$8,335.00
Julio	\$23,000.00	\$8,335.00
Agosto	\$23,000.00	\$8,335.00
Septiembre	\$23,000.00	\$8,335.00
Octubre	\$23,000.00	\$8,335.00
Noviembre	\$23,000.00	\$8,335.00
Diciembre	\$23,000.00	\$8,335.00
2014		
Enero	\$23,000.00	\$8,335.00
Febrero	\$23,000.00	\$8,335.00
Marzo	\$23,000.00	\$8,335.00
Abril	\$23,000.00	\$8,335.00
Mayo	\$23,000.00	\$8,335.00
Junio	\$23,000.00	\$8,335.00
Julio	\$23,000.00	\$8,335.00
Agosto	\$23,000.00	\$8,335.00
Septiembre	\$23,000.00	\$8,335.00
Octubre	\$23,000.00	\$8,335.00
Noviembre	\$23,000.00	\$8,335.00
Diciembre	\$23,000.00	\$8,335.00
TOTAL	\$552,000.00	\$200,040.00

Dirección:

Anillo Vial Fray Junípero Serra No. 2701 Querétaro, Qro. Tel. (442) 2 234567

www.farmaderm.com.mx



CONCLUSIONES

De acuerdo al presente estudio considero que la empresa **FarmaDerm** es un proyecto de inversión factible.

Con una inversión inicial de \$200,000 pesos, un plazo de recuperación de 2 años aproximadamente y un alto porcentaje de aceptación debido a la creciente necesidad de el cuidado de la piel. Confiamos en que **FarmaDerm** será una empresa que obtendrá una buena repuesta por parte del mercado meta.

Además beneficiara positivamente a su entorno social y económico, resultando en la utilidad a sus inversionistas, oportunidades de empleo y crecimiento económico del Estado de Querétaro.

Dirección:

Anillo Vial Fray Junípero Serra No. 2701 Querétaro, Qro. Tel. (442) 2 234567

www.farmaderm.com.mx



ANEXOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

1

RECURSOS HUMANOS

Puesto:	Cosmetóloga
Departamento/Área:	Dermatología
Puesto del Jefe Inmediato	Dirección General
Puestos que le reportan:	N.A.
Puestos colaterales	N.A.
Relaciones internas (Puestos)	Todo el personal
Relaciones externas (Puestos)	Clientes y Proveedores.

RESPONSABILIDADES:

- 1.- Dar asesoría a pacientes y clientes.
- 2.- Elaborar los tratamientos establecidos.
- 3.- Control y limpieza de material.
- 4.- Generar la documentación relacionada con el departamento.
- 5.- Organización de productos.
- 6.- Limpieza y mantenimiento del local.
- 7.- Llenar listado de producto faltante.
- 8.- Elaborar expediente de clientes.
- 9.- Asistir a capacitaciones de nuevos productos.
- 10.- Ofrecer muestras de nuevos productos.

PERFIL DEL PUESTO:

- **Escolaridad mínima:** Bachillerato
- **Carrera:** Cultura de belleza, cosmetología o afín.
- **Experiencia mínima:** 6 meses en puestos similares o prácticas profesionales.
- **Sexo:** Femenino
- **Edad:** Mayor de 22 años.
- **Cursos especiales:** Especialización en Cosmetología
- **Otros requerimientos:**
 - a).- Buena presentación.
 - b).- Facilidad de palabra.
 - c).- Organizado.
 - d).- Manejo del Office (Word/Excel/Power Point/Works).

Preparado	Fecha:
	Firma

Aprobado	Fecha:
Dirección General	Firma

Dirección:

Anillo Vial Fray Junípero Serra No. 2701 Querétaro, Qro. Tel. (442) 2 234567

www.farmaderm.com.mx



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

2

RECUROS HUMANOS

Puesto:	Química Cosmética
Departamento/Área:	Dermatología
Puesto del Jefe Inmediato	Dirección General
Puestos que le reportan:	N.A.
Puestos colaterales	N.A.
Relaciones internas (Puestos)	Todo el personal
Relaciones externas (Puestos)	Clientes y Proveedores.

RESPONSABILIDADES:

- 1.- Dar asesoría a pacientes y clientes.
- 2.- Elaborar los tratamientos establecidos.
- 3.- Elaborar faciales y tratamientos dermocosméticos.
- 4.- Elaboración de formular magistrales.
- 5.- Orientación a clientes de formulas magistrales.
- 6.- Control y limpieza de material.
- 7.- Llenar listado de químicos faltantes.
- 8.- Elaborar expediente de clientes.
- 9.- Seguimiento de expedientes y control de los mismos.
- 10.- Realizar diagnóstico a clientes y pacientes.

PERFIL DEL PUESTO:

- **Escolaridad mínima:** Licenciatura
- **Carrera:** Química cosmética
- **Experiencia mínima:** 1 año
- **Sexo:** Femenino
- **Edad:** Mayor de 24 años.
- **Cursos especiales:** Especialización en Química Cosmética
- **Otros requerimientos:**
 - a).- Buena presentación.
 - b).- Facilidad de palabra.
 - c).- Organizado.
 - d).- Elaboración de fórmulas magistrales
 - e).- Conocimientos en dermatología y cosmetología

Preparado	Fecha:
	Firma

Aprobado	Fecha:
Dirección General	Firma

Dirección:

Anillo Vial Fray Junípero Serra No. 2701 Querétaro, Qro. Tel. (442) 2 234567

www.farmaderm.com.mx



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

3

RECUROS HUMANOS

Puesto:	Repcionista
Departamento/Área:	Contabilidad y Finanzas
Puesto del Jefe Inmediato	Dirección General
Puestos que le reportan:	N.A.
Puestos colaterales	N.A.
Relaciones internas (Puestos)	Todo el personal
Relaciones externas (Puestos)	Clientes y Proveedores.

RESPONSABILIDADES:

- 1.- Atención a público.
- 2.- Llevar a cabo venta de productos.
- 3.- Entrega de ticket de compra.
- 4.- Realización de encuesta de satisfacción a clientes.
- 5.- Realización de bases de datos de clientes y entrega de membrecías
- 6.- Solicitud de compra de productos faltantes.
- 7.- Anota en libro de control diario las llamadas efectuadas y recibidas por el personal.
- 8.- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- 9.- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo.
- 10.- Recibe correspondencia y mensajes dirigidos a la unidad.

PERFIL DEL PUESTO:

- **Escolaridad mínima:** Bachillerato
- **Carrera:** Técnica en contabilidad y/o finanzas
- **Experiencia mínima:** 1 año
- **Sexo:** Femenino
- **Edad:** Mayor de 24 años.
- **Cursos especiales:** Contabilidad
- **Otros requerimientos:**
 - a).- Buena presentación.
 - b).- Facilidad de palabra.
 - c).- Organizado.
 - d).- Elaboración de fórmulas magistrales
 - e).- Manejo del Office (Word/Excel/Power Point/Works).

Preparado	Fecha:
	Firma

Aprobado	Fecha:
Dirección General	Firma

Dirección:

Anillo Vial Fray Junípero Serra No. 2701 Querétaro, Qro. Tel. (442) 2 234567

www.farmaderm.com.mx