|  |
| --- |
| MIDOC VIRTUAL  IHC- Tecnologías Móviles- SS4A  Quispe Vilchez, Eder Ramiro THE LEADER COMPANY TB2  TB1 |
| Grupo 4:  Llanque Martinez, Rut Noemi U20201B633  Ordaz Hoyos, Carlos Jesús U20201B873  Ramos Cerrón, Stalin Alexander U20201C250  Vilchez Aponte, Jair Fernando U20201B936  Yarleque Belleza, Angela U20201B837  Team Members  Llanque Martinez, Rut Noemi U20201B633  Ordaz Hoyos, Carlos Jesús U20201B873  Oshita Rea, Alexander Noboru U20201C841  Portal Obregon, Angel Francisco U20201B307  Vilchez Aponte, Jair Fernando U20201B936  Yarleque Belleza, Angela U20201B837 |



**Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas**

**Ingeniería de Sistemas de Información**

CC52 | Ingeniería de Software

**Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas**

**Ingeniería de Sistemas y Computación |Ingeniería de Ciencias de la Computación |Ingeniería de Software**

CC52 | Ingeniería de Software

Imagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

Ciclo 2022-01

Ciclo 2021-02

## REGISTRO DE VERSIONES DEL INFORME

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Autor** | **Descripción de modificación** |
| 1 | 03/04/2022 | Todo el equipo | Se añadieron los puntos solicitados del TB1 |
| 2 | 16/04/2022 | Todo el equipo | Se corrigieron algunos puntos de a TB1 y se añadieron los puntos solicitados de la TB2. |

## CONTENIDO

[REGISTRO DE VERSIONES DEL INFORME 2](#_Toc82586370)

[CONTENIDO 3](#_Toc82586371)

[CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 4](#_Toc82586372)

[Startup profile 4](#_Toc82586373)

[Solution profile 7](#_Toc82586374)

[Antecedentes y Problemática 8](#_Toc82586375)

[Lean Ux Problem Statements 10](#_Toc80987815)

[Lean Ux Assumptions 10](#_Toc80987815)

[Lean Ux Hypothesis 14](#_Toc80987815)

[Lean Ux Canvas 15](#_Toc80987815)

[Segmentos Objetivos 17](#_Toc80987815)

[CAPÍTULO II: REQUIREMENTS ELICITATION Y ANALYSIS 18](#_Toc80987815)

[Competidores 18](#_Toc80987815)

[Estrategias y tácticas frente a competidores 20](#_Toc80987815)

[Entrevistas 20](#_Toc80987815)

[Diseño de entrevistas 20](#_Toc80987815)

[Registro de entrevistas 21](#_Toc80987815)

[Análisis de entrevistas 23](#_Toc80987815)

[Needfinding 26](#_Toc80987815)

[User Personas 26](#_Toc80987815)

[User Task Matrix 27](#_Toc80987815)

[User Journey Map 28](#_Toc80987815)

[Empathy Map 29](#_Toc80987815)

[As-is Scenario Map 30](#_Toc80987815)

[CONCLUSIONES 31](#_Toc80987815)

[BIBLIOGRAFÍA 31](#_Toc80987815)

[ANEXOS 32](#_Toc80987815)

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Capítulo

1

### ***Startup profile***

A causa de la pandemia que originó el Covid-19, se pudo evidenciar la gran demanda de ciertos medicamentos y el alza de precio de estos de manera inescrupulosa. Por tal motivo, MiDoc Virtual ha sido constituida con el propósito de mejorar la calidad y accesibilidad a la salud de las personas en la adquisición de medicamentos. Por ello, nuestra empresa emergente se dedica a facilitar el acceso y adquisición de medicamentos mostrando precios y farmacias. Asimismo, recomendando centros de salud cercanos, según el usuario lo requiera. Buscamos un proyecto que logre cambiar la forma de búsqueda y compra de medicamentos por medio de la tecnología.

La visión de nuestra empresa es que todas las farmacias cuenten con nuestro servicio, para que así los usuarios puedan consultar la oferta real de los medicamentos permitiendo una competencia leal entre las farmacéuticas beneficiando al usuario sin la necesidad de salir de sus hogares y exponerse a las aglomeraciones.

Nuestra misión es ofrecer un servicio lo más exactos en los datos brindados a los usuarios. Trabajamos para ofrecer un servicio con la misma honestidad e integridad a las farmacias y usuarios mejorando continuamente.

### ***Startup profile***

**Integrantes:**

**

Descripción generada automáticamenteNombre:** Rut Llanque Martinez

**Carrera:** Ingeniería de Sistemas de Información

**Acerca de:** Mi nombre es Rut Noemi Llanque Martinez. Tengo 20 años y nací en el Callao. Estudio en la UPC la carrera de Ingeniería de Sistemas, actualmente estoy en el cuarto ciclo. Decidí optar por ello, debido a mi interés a la tecnología, a las ciencias abstractas y su importancia en los rubros laborales. Esa fue la razón principal por lo que elegí este tipo de carrera. Mi aporte en este curso es que me gusta trabajar en equipo y ser muy asertiva con los demás.

**Una persona haciendo gestos con la cara de un niño

Descripción generada automáticamente con confianza mediaNombre:** Carlos Ordaz Hoyos

**Carrera:** Ingeniería de Sistemas de Información

**Acerca de:** Soy estudiante de Ingeniería de Sistemas de información del cuarto ciclo en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Me considero una persona responsable, sociable y comprometido de trabajar en equipo. Me gusta mucho la programación, por lo que podría aportar en el proyecto en la parte de la construcción del aplicativo. Asimismo, soy creativo y espontáneo.

**Nombre:** Angela Yarleque Belleza

**Carrera**: Ingeniería de Sistemas de Información

**Acerca de:** Me llamo Angela Jesús Yarleque Belleza. Tengo 21 años y nací en Lima. En mi etapa escolar estudie en distintos colegios. Elegí la carrera de Ingeniería de Sistemas porque me apasiona mucho los números y estar actualizada con todo tipo de conocimiento. Asimismo, el campo laboral de esta carrera es vasto e importante en estos tiempos sumándole una buena remuneración al servicio. Considero que algunas de mis habilidades incluyen la honestidad, la flexibilidad para el trabajo en equipo, la responsabilidad y perseverancia. Además, me entusiasma poner a prueba mi visión crítica y creativa gracias al proyecto propuesto.

### ***Startup profile***

**Un hombre con lentes mirando de frente

Descripción generada automáticamente**

**Nombre:** Jair Vilchez Aponte

**Carrera:** Ingeniería de Sistemas de Información

**Acerca de:** Mi nombre es Jair Fernando Vilchez Aponte, tengo 19 años y estoy en el cuarto ciclo de la carrera de ingeniería de Sistemas de Información en la UPC. Me considero una persona responsable y perseverante. Me gusta jugar videojuegos y siempre estoy dispuesto a aprender cosas nuevas. Voy a aportar en el grupo con mis conocimientos en programación y en empresas.

Un hombre con lentes y la mano en la cara

Descripción generada automáticamente con confianza baja

**Nombre:** Stalin Ramos Cerrón

**Carrera:** Ingeniería de Sistemas de Información

**Acerca de:** Mi nombre es Stalin Ramos. Actualmente me encuentro en el cuarto ciclo. Escogí la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), porque me llama la atención el hecho de que el cambio tecnológico está vinculado en conjunto con las empresas de los últimos años. Me considero una persona muy responsable y me gusta trabajar en equipo. Mi meta es hacer un doctorado en el extranjero, además de tener una empresa de comercio y una StartUp.

### 

### ***Solution profile***

**Nombre del producto:** MiDoc Virtual

La pandemia originada por la COVID 19 ha evidenciado la dificultad de muchos ciudadanos para poder encontrar sus medicamentos de manera rápida, ya que estos se agotan rápidamente, su stock es limitado o los encuentran a precios muy elevados.

*“MiDoc Virtual*” es un aplicativo que busca facilitar la búsqueda de medicamentos. Con esta herramienta los ciudadanos podrán conocer cuáles son los establecimientos más cercanos a su ubicación con las medicinas que buscan y evitar las aglomeraciones.

Una de las principales herramientas del aplicativo es un *chatbot* mediante el cual el usuario puede realizar la búsqueda de los medicamentos por dos opciones. El primer método consiste en ingresar el nombre del producto y el aplicativo mostrará la lista de farmacias y boticas donde el usuario puede adquirir sus medicinas. El segundo método de búsqueda consiste en que el usuario ingrese sus síntomas o malestares y el aplicativo mostrará que medicamentos puede tomar y dónde conseguirlos, pero si el aplicativo detecta que los síntomas ingresados son señal de algo peligroso, mostrará al usuario una señal de alerta para que acuda a un médico lo antes posible.

Para que las personas puedan usar la aplicación será necesario pagar una suscripción mensual y así generar ganancias y dar mantenimiento a la plataforma.

Con esta aplicación se busca que los ciudadanos conozcan el establecimiento y el precio de las medicinas que buscan de manera rápida y sencilla.

### ***Antecedentes y Problemática***

1.What (Qué)

El problema principal, que buscamos atender, es el inconveniente que tienen muchas personas en encontrar las medicinas necesarias, ya sea por el tiempo de demora para encontrar cierto tipo de medicamentos y las aglomeraciones innecesarias, que se podrían evitar si se emplea una mejor estrategia. Además, muchos establecimientos farmacéuticos no se abastecen en atender a todos los pacientes que fueron afectados directa o indirectamente por el COVID 19.

2.When (Cuándo)

Este problema se agudizó durante la pandemia, ya que las personas buscan más medicamentos, lo que origina el agotamiento rápido de estos productos en las farmacias.

3.Where (dónde)

Las personas al tener que buscar algún medicamento en alguna farmacia, no tienen la certeza de poder encontrarlo en dicho lugar. Por la situación que está pasando el país, muchas personas se ven obligadas a comprar medicamentos de primera necesidad. Esto origina que estos productos se agoten rápidamente, por lo que es muy frecuente encontrarnos con este problema cada día en diversos puntos del país.

4.Who (quién)

Las personas que están involucrados en este problema son los pacientes enfermos, así como familiares que requieren de medicamentos de manera indispensable para la mejora de la salud de sus parientes. Asimismo, los profesionales de salud tienen un rol muy importante en este caso.

### ***Antecedentes y Problemática***

5.Why (por qué)

La causa del problema es el inconveniente en encontrar las medicinas necesarias, el tiempo de demora mientras no encuentras cierto tipo de medicina y las aglomeraciones innecesarias que se podrían evitar si se emplea una mejor estrategia.

6.How (cómo)

¿Cómo llevó a la persona llegar a esta situación?

Por la pandemia y el abasto de los medicamentos en las ciudades, las personas tienen la necesidad de encontrar medicamentos de manera rápida y seguro dentro de su ciudad.

7.How much (cuánto)

Según El Colectivo Cero Desabasto, impulsado por la asociación Nosotrxs, presentaron el 23 de marzo el “Mapeo del Desabasto de Medicamentos” encontrando una reducción del 52% del número de consultas, triplicando el número de recetas sin surtir, registrando de 5 millones en 2019 a 15.9 millones en 2020. La persistente falta de medicamentos ha orillado a muchas familias a incrementar hasta el punto catastrófico, el gasto de bolsillo en salud, aunque los menos afortunados, han tenido que suspender sus tratamientos médicos con las terribles consecuencias que esto significa. (ver Anexo 1)

***Lean UX Problem Statements***

El sector salud, en el Perú, presenta diversos problemas y uno de estos es la dificultad de adquirir los medicamentos que un paciente necesita. Este problema existe desde antes de la pandemia. Por ejemplo, en el año 2019, un informe realizado por Comex Perú reveló que el 79.5% de pacientes que recibía una receta médica no podía comprar sus medicamentos, ya que las farmacias de los hospitales no contaban con los fármacos solicitados. Este mismo informe señala que solo el 9.9% farmacias de los diversos centros de salud contaban con una cantidad óptima de los medicamentos esenciales que el estado debe proveer.

Para el año 2020, y con la pandemia encima, esta situación se agravó. Cerca de 8000 farmacias del sector público estaban desabastecidas de medicamentos genéricos (Gestión, 2020). Esta situación obligó a las personas a buscar sus medicamentos en las diversas cadenas privadas de farmacias y boticas del país. Ante la escasez de los medicamentos genéricos, las cadenas de farmacias ofrecían los medicamentos de laboratorio, que pese a tener la misma función y composición, costaba 90% más que los genéricos (Ministerio de Salud, 2014).

Este año el problema ha continuado, a inicios del 2022 se registró desabastecimiento de medicamentos genéricos, falta de stock y elevación de precios en establecimientos públicos y privados de Lima y provincias (ASPEC, 2022).

En este contexto, hemos observado que diversas familias peruanas se han visto en la necesidad de: gastar tiempo visitando diversas farmacias y boticas en busca de sus medicinas, pagar más por los medicamentos de marca o reemplazar los fármacos que necesitan porque no los encuentran fácilmente. Lo que genera descontento y preocupación.

¿Qué podemos hacer para que las personas encuentren sus medicamentos de manera rápida y segura en las farmacias y boticas de su zona?

***Lean UX Assumptions***

1. ***Features:***

· Realizar la búsqueda de medicinas en lugares más cercanos.

· Identifica la ubicación de las personas para ubicar las farmacias más cercanas a su encuentro.

· Gran base de datos sobre los medicamentos.

· Mostrar los precios de los medicamentos de las diversas farmacias

· Información de los inventarios de las farmacias

***Lean UX Assumptions***

1. ***Business assumptions:***

· Aumentar el número los usuarios

· Mejorar la búsqueda de medicinas para una búsqueda óptima

· Enfocados en que el producto llegue hasta su destino a tiempo y con el cuidado que requiere.

· Fidelizar a los clientes con una buena atención.

1. ***User Benefits:***

· Tendrá información correcta y en tiempo real sobre la búsqueda de sus medicinas.

· Encontrar medicamentos en menos tiempo y de manera sencilla.

· Comparar el precio de medicinas de las diferentes farmacias y así economizar los bolsillos

1. ***User assumptions***

* *¿Quién es el usuario?*

Los usuarios indicados para realizar el uso de la aplicación son aquellos que saben usar aplicativos móviles y que deseen encontrar sus medicamentos de manera rápida y sencilla. Además, que los medicamentos encontrados estén al alcance económico de los usuarios.

* *¿Dónde encaja nuestro producto en su trabajo o vida?*

Este producto encaja en todos los lados, ya que es una aplicación para dispositivos móviles, la cual se puede descargar de las tiendas en línea. De esta manera, el usuario podrá hacer uso de nuestro producto en cualquier lado, ya sea en el trabajo o en su vida cotidiana.

* *¿Qué problemas resuelve nuestro producto?*

Debido a la coyuntura de nuestro país originado por la pandemia, hace que los medicamentos se agoten muy rápido. Por lo tanto, nuestro aplicativo brinda la información sobre la disponibilidad del medicamento de las diferentes farmacias cercanas al usuario, esto hace que el usuario no pierda mucho tiempo en encontrar sus medicamentos.

***Lean UX Assumptions***

* *¿Cuándo y cómo se usa nuestro producto?*

Nuestro producto será usado por el usuario cuando este tenga la necesidad de adquirir un medicamento, ya sea cuando sienta algún malestar, o quizás para un familiar cercano. Nuestro aplicativo será compatible con cualquier dispositivo móvil, es decir, el usuario tendrá que descargar la aplicación desde PlayStore o App Store. Al instalarse el aplicativo, el usuario tendrá que registrarse con todos sus datos, como por ejemplo su nombre, edad, dirección, etc. Asimismo, tendrá que dar permiso a su ubicación, de esta manera la aplicación podrá ubicar a la farmacia más cerna desde su posición actual.

* *¿Qué características son importantes?*

Una de las características más importantes de nuestra aplicación es la interfaz de usuario. Cuenta con miniaturas lo cual hace que el usuario se divierta al usar la aplicación. Además, tiene la funcionalidad de señalar el medicamento o similar de manera muy rápida esto hace que el usuario tenga la mejor experiencia al momento de hacer uso del aplicativo.

* *¿Cómo debe verse nuestro producto y cómo comportarse?*

Nuestro aplicativo debe ser de fácil uso para el usuario, de manera que cualquier persona, ya sea la edad que tenga, podrá manejar con facilidad nuestra aplicación. Es muy amigable e intuitiva, lo cual permite que las personas adquieran la mejor experiencia en el uso de nuestro aplicativo.

***Lean UX Assumptions***

1. Creo que mis clientes necesitan **adquirir sus medicamentos de manera rápida y fácil.**

2. Estas necesidades se pueden resolver **con un aplicativo móvil que brinde las facilidades para poder adquirir medicamentos.**

3. Mis clientes iniciales son (o serán) **personas de Lima Metropolitana que estén en búsqueda de medicinas.**

4. El valor # 1 que un cliente quiere de mi servicio es **conocer cuáles son los establecimientos más cercanos a su ubicación con los medicamentos que buscan y la información de los precios.**

5. El cliente también puede obtener estos beneficios adicionales: **ingresar los síntomas que presenta, para que el aplicativo le recomiende qué medicamentos tomar y la información de los medicamentos.**

6. Voy a adquirir la mayoría de mis clientes **a través de la publicidad en redes sociales.**

7. Haré dinero a través **de pagos mensuales que hagan los usuarios**

8. Mi competencia principal en el mercado serán **los servicios online de las farmacéuticas más grandes.**

9. Los venceremos debido **a la diversidad de centros farmacéuticos de consulta y de las nuevas herramientas de búsqueda.**

10. Mi mayor riesgo de producto **es brindar las recomendaciones de medicinas correctas cuándo el usuario haga la búsqueda a través de los síntomas que presenta**.

11. Resolveremos esto **a través del asesoramiento de médicos y farmacéuticos expertos en la materia.**

***Lean UX Hypothesis***

1. Creemos que nuestra aplicación ayudará a las personas a encontrar sus medicamentos más fácilmente.

Sabremos que nuestra aplicación está ayudando a las personas a localizar sus medicamentos de forma óptima.

Cuando veamos que nuestra aplicación tiene un aumento de descargas de un 5% después de mil búsquedas realizadas.

1. Creemos que el aplicativo tendrá un efecto positivo con el estilo de vida de los clientes, porque les será más accesible encontrar los medicamentos que necesitan.

Sabremos que gracias a nuestra aplicación los clientes pueden ahorrar tiempo y dinero.

Cuando los usuarios realizan comentarios positivos que equivalen al más del 70% de los comentarios totales.

1. Creemos que uno de los beneficios del aplicativo es que cada farmacia mantendrá un registro del almacenamiento de sus productos actuales.

Sabremos que los encargados de cada establecimiento registran los productos disponibles en la aplicación, para que los clientes pueden observar el stock de los productos.

Cuando en la aplicación exista una actualización de datos cada 10 minutos por parte de los centros farmacéuticos.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **MiDoc Virtual** |

***Lean UX Canvas***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Business Problem**  Muchas personas, en la ciudad de Lima, no pueden encontrar medicamentos inmediatamente, o tienen dificultades para encontrarlos en las farmacias o boticas, lo que genera descontento y preocupación en la ciudadanía.  Debido a la pandemia, el problema que se ha observado es la escasez de medicinas en los establecimientos farmacéuticos y, actualmente, no existe una manera rápida y segura de encontrarlas.  ¿Cómo podríamos hacer para que las personas encuentren sus medicamentos de manera segura y rápida en las farmacias o boticas de su zona? | **Solutions**   * App que permita ubicar las farmacias más cercanas, con la finalidad de facilitar la búsqueda de medicamentos por parte de los clientes. Además, comparar la eficacia entre un medicamento genérico y el de marca. * Realizar delivery y el contacto para realizar el encargo será a través de llamadas telefónicas. * Plataforma web que brinde las informaciones de medicamentos que disponen las farmacias o boticas. * App que registre y almacene la mayor demanda de un producto determinado. Además, si el producto médico es escaso y difícil de conseguir, el aplicativo permita sugerir una alternativa de otros medicamentos. | **Business outcomes**   * El usuario deja de asistir a las farmacias para preguntar el precio de las farmacias. * El usuario decide comprar los medicamentos de manera remota. * Las farmacias perciben un aumento de compras de forma inmediata. |
| **User**  En los usuarios más jóvenes quienes son más adaptables a los cambios y que tiene una curva de aprendizaje más corta.  Por el otro lado, a boticas o farmacias pequeñas que no pertenezcan a una gran corporación y no se haya digitalizado. | **¿Qué es lo más importante que necesitamos aprender primero?**   * Conocer los patrones de conducta de los clientes. * Conocer qué tipo de medicamento tiene mayor demanda. * Conocer qué botica o farmacia tiene mayor atención con los clientes. * Conocer los medicamentos más comunes que compran los clientes. | **User outcomes & benefits**   * Tienen que recorrer una menor distancia en la búsqueda de medicamentos de difícil adquisición. * Ahorrar tiempo innecesario en la búsqueda de un medicamento. * Las farmacias motivan un incremento del flujo de clientes. |
| **Hypothesis**  -Creemos que nuestra aplicación ayudará a las personas a encontrar sus medicamentos más fácilmente.  Sabremos que nuestra aplicación está ayudando a las personas a localizar sus medicamentos de forma óptima.  Cuando veamos que nuestra aplicación tiene un aumento de descargas de un 5% después de mil búsquedas realizadas.  -Creemos que el aplicativo tendrá un efecto positivo con el estilo de vida de los clientes, porque les será más accesible encontrar los medicamentos que necesitan.  Sabremos que gracias a nuestra aplicación los clientes pueden ahorrar tiempo y dinero.  Cuando los usuarios realizan comentarios positivos que equivalen al más del 70% de los comentarios totales.    -Creemos que uno de los beneficios del aplicativo es que cada farmacia mantendrá un registro del almacenamiento de sus productos actuales.  Sabremos que los encargados de cada establecimiento registran los productos disponibles en la aplicación, para que los clientes pueden observar el stock de los productos.  Cuando en la aplicación exista una actualización de datos cada 10 minutos por parte de los centros farmacéuticos. | **¿Cuál es la menor cantidad de trabajo que necesitamos hacer para resolver las dudas y para hacer siguiente más importante?**   * Realizar observación en las farmacias. * Focus group con el personal de farmacias. * Entrevistas con algunos clientes. |

***Segmentos Objetivo***



1. **Clientes.**

 Estos usuarios se encuentran en la ciudad de Lima y que van a adquirir el medicamento o producto farmacéutico desde una farmacia o botica. La mayoría de estas personas son jóvenes, ya que se adaptan mejor a los cambios tecnológicos y tienen una curva de aprendizaje más corta. Estos usuarios quieren ahorrar tiempo y dinero al momento de realizar alguna compra de un medicamento.

1. ****Boticarios.**

Son aquellos usuarios que también se encuentran en la ciudad de Lima y que se encargan de vender los medicamentos a las personas que tienen algún malestar o dolencia desde un establecimiento farmacéutico. La gran mayoría de estas personas han estudiado alguna carrera relacionada a Farmacia o Bioquímica. Tiene un rol muy importante dentro de la sociedad ya que ayudan a muchas personas con problemas de salud a escoger el medicamento correcto.

## CAPÍTULO II: REQUIREMENTS

Capítulo

2

## ELICITATION Y ANALYSIS

### ***Competidores***

***Análisis competitivo***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competitive Analysis Landspace** | | | | | |
| ¿Por qué llevar a cabo este análisis? | Este análisis nos permite identificar los productos existentes que atienden la problemática que tratamos de atender. Asimismo, nos permite reconocer cómo atraen a sus clientes y en qué son deficientes. Con este análisis podemos evitar los errores cometidos por otros productos e imitar sus fortalezas para fidelizar a nuestros futuros clientes. | | | | |
|  | | **MiDoc Virtual** | **Ahorro Med** | **Axeso** | **Plataformas de cadenas farmacéuticas** |
| Perfil | Overview | Aplicativo que busca facilitar la búsqueda de medicamentos con información detallada. | Aplicación del MINSA que permite buscar medicinas a bajo costo. | Aplicativo que permite buscar medicinas y comparar precios de farmacias y boticas cercanas. | Webs y apps de las principales farmacias que permite buscar y comprar medicinas de manera online. |
| Ventaja competitiva: ¿Qué valor ofrece a los clientes? | Búsqueda fácil de medicinas y recomendaciones por chatbot. | Acceso gratuito a la búsqueda de medicinas en diversos centros. | Búsqueda de medicinas en farmacias independientes | Búsqueda y compra de medicinas sin salir de casa. |
| Perfil de Marketing | Mercado objetivo | Peruanos que estén en búsquedas de medicinas cerca de su ubicación | Peruanos que estén en búsquedas de medicinas | Limeños que estén en búsqueda de medicinas | Peruanos que quieran comprar medicinas en línea |
| Estrategias de Marketing | Publicidad en redes sociales y ofertas en la app. | Publicidad en plataformas del gobierno | Publicidad en foros y ofertas de descuentos en farmacias asociadas. | Publicidad en diversos medios y promociones especiales. |
| Perfil de Producto | Productos &  Servicios | Aplicativo de búsqueda | Aplicativo de búsqueda | Aplicativo de búsqueda | Aplicativo y web de búsqueda y compra |
| Precios & Costos | Suscripción | Gratis | Gratis | Búsqueda gratis / compras en la plataforma |
| Canales de Distribución | Play Store / App Store y Web | Play Store / App Store | Play Store | Play Store, App Store, App Gallery y Web |
| Análisis SWOT | Fortalezas | Poca competencia, aumento de usuarios por el contexto de pandemia. | Amplia base de datos otorgada por el OPM. | Permite a sus usuarios comparar los precios de diversas farmacias y les otorga descuentos. | Son farmacias conocidas por la población, por lo que genera confianza. |
| Debilidades | Falta de financiación, costos. | Mala calificación en las tiendas de aplicaciones, fallas en su sistema. | Puede presentar dificultades para actualizar los inventarios de las farmacias | No permite comparar precios de otras farmacias. |
| Oportunidades | Nuevos usuarios, oferta de nuevos servicios, alianzas con farmacias y boticas | Mejorar sistema. | Puede expandir el número de farmacias y boticas asociadas | Tienen respaldo económico, diversas sucursales. |
| Amenazas | Saturación de sistema, poca inversión | Malas calificaciones y daño en imagen | Nuevos competidores | Mala imagen de aumentar precios, nuevos competidores |

***Estrategias y tácticas frente a competidores***

Luego de haber analizado las principales fortalezas y debilidades de los competidores, podemos señalar nuestras estrategias y tácticas serán las siguientes:

* Ofrecer información clara y precisa a los usuarios sobre los medicamentos que busca.
* Mostrar los precios de los medicamentos que están disponibles para que el usuario sepa que farmacia o botica le conviene.
* Ofrecer ofertas y promociones a nuestros usuarios para animarlos a usar nuestra aplicación.
* Dar mantenimiento constante a la aplicación para su correcto funcionamiento y dar una mejor experiencia al usuario.
* Ofrecer nuevas herramientas a los usuarios que nos diferencien de las demás plataformas.
* Garantizar al usuario que nuestro aplicativo es seguro para que tenga mayor confianza al momento de utilizarlo.
* Tomar en cuenta los comentarios que la gente haga sobre nuestro producto para una mejora continua.
* Buscar formas de financiamiento para el proyecto.

***Entrevistas***

***Diseño de entrevistas***

**PREGUNTAS AL CLIENTE:**

* ¿Con qué frecuencia usted tiene el problema de no encontrar medicamentos en su zona?
* ¿Qué haría usted para facilitar la búsqueda de medicinas?
* ¿Cuáles son los medicamentos más comunes que no encuentras en una farmacia?
* ¿Con qué frecuencia usa aplicaciones móviles?
* ¿Usted prefiere comprar medicinas genéricas o de marca?
* ¿En qué aspectos crees que se puede mejorar la venta de medicinas en una botica o farmacia?
* ¿Qué es lo que toma en cuenta al momento de comprar medicamentos?
* ¿Va a las farmacias con alguna receta médica al momento de comprar medicinas? ¿Por qué?
* ¿Usa su dispositivo móvil para realizar la búsqueda de medicinas? ¿Por qué?

**PREGUNTAS AL BOTICARIO:**

* ¿Cuáles son las consultas más frecuentes que hacen los clientes al momento de comprar algún tipo de medicamento?

***Diseño de entrevistas***

* ¿Cree que las personas prefieren comprar en una farmacia conocida o en una botica? ¿Por qué?
* ¿Qué cantidad de personas viene a su local a comprar sus productos de medicamentos?
* ¿Has tenido algún cliente que busque un fármaco y no lo tengas en la botica? ¿Crees que encontró el medicamento?
* ¿Con qué regularidad los clientes que preguntan por una medicina lo compran a la primera?
* ¿Los clientes suelen comprar medicinas diferentes a la que le recetaron, pero con igual composición?
* ¿Crees qué los clientes tienen preferencias si las medicinas son de marca o laboratorio?
* ¿Usted receta qué medicamentos debe comprar a los clientes? ¿Por qué?
* ¿Hay algún o algunos productos que se agoten rápidamente?

***Registro de entrevistas***

1. Entrevista a Diego Guzmán (cliente de boticas)

Un hombre sentado frente a una pantalla

Descripción generada automáticamente

1. Entrevista a Clarivel Aponte Garavito (cliente de boticas)

Mujer sentada en un escritorio

Descripción generada automáticamente con confianza media

***Registro de entrevistas***

1. Entrevista a July Martinez Chuquitaype (cliente de boticas)

Un par de personas sonriendo

Descripción generada automáticamente

1. Entrevista a Alexandra Ramírez (encargada de una botica)

Una persona sonriendo

Descripción generada automáticamente

1. Entrevista a Elizabeth Rodríguez (encargada de una botica)

Imagen que contiene persona, interior, hombre, vistiendo

Descripción generada automáticamente

***Registro de entrevistas***

1. Entrevista a Angelina Cubas Calderón (encargada de una botica)

Una persona sentado en una tienda

Descripción generada automáticamente con confianza baja

***Análisis de entrevistas***

* **Entrevista a los clientes**
  1. Diego Guzmán- cliente

El entrevistado frecuentemente tiene el problema de encontrar la medicina dentro del stock. Por ello, considera que se debe implementar un mejor sistema para que actualice más rápido la cantidad de medicinas que existen para ser consumidas. Los medicamentos que menor frecuencia se encuentran en las boticas son la cetirizina, ibuprofeno y el panadol. La persona usa las aplicaciones móviles para cubrir necesidades secundarias. Además, prefiere comprar medicinas genéricas por la diferencia de precios. Finalmente usa el dispositivo móvil para realizar búsquedas de medicinas para conocer su composición.

* 1. Clarivel Aponte Garavito - cliente

La entrevistada dice que no encuentra con mayor frecuencia aquellos medicamentos que combaten enfermedades que no son comunes en la zona. También, señala que accede a las redes para realizar consultas del medicamento que va a adquirir. Además, usa las aplicaciones móviles con mucha frecuencia y prefiere comprar los medicamentos genéricos por el precio que es más barato. Asimismo, aconseja que los que venden los medicamentos sean profesionales y que realicen una buena atención al cliente. También, acude a las farmacias con recetas médicas cuando es una enfermedad grave.

***Análisis de entrevistas***

* 1. July Martinez Chuquitaype- cliente

La señorita señala que con mucha frecuencia no encuentra los medicamentos que necesita por el motivo de escasez de boticas por donde vive. Además, ella sufre de ácaros y no encuentra la crema ideal para combatir esa enfermedad. También, dice que utiliza con mucha frecuencia las aplicaciones móviles por su estilo de vida. Prefiere comprar medicinas genéricas porque es más barato, y aconseja crear una aplicación para disminuir ese problema. Por último, realiza las compras de medicinas con recetas médicas para obtener el medicamento indicado y no hace uso del internet para buscar la composición que tiene el medicamento que va a adquirir.

* **Entrevista a los boticarios**
  1. Alexandra Ramírez - boticaria

La entrevistada señala que hay escasez de medicamento en su local farmacéutico y por ello los clientes adquieren medicamentos de otras boticas. Además, dice que venden medicamentos parecidos a la composición del medicamento señalado por el cliente. También, los boticarios hacen rebajas en los medicamentos para que pueda subir la demanda. Asimismo, recetan a los clientes medicinas que son frecuentes de consumo, como por ejemplo para un resfriado común, pero si los síntomas son graves señalan que deben acudir a un médico especialista. Los medicamentos que se agotan rápidamente son aquellos que calman el dolor como dolor muscular, dolor de cabeza, etc. Además, dicen que lo que más preguntan los clientes son cada cuánto tiempo es el consumo de la medicina y si se debe de tomar después de alimentarse

* 1. Elizabeth Rodríguez- boticaria

La entrevistada señala que los clientes prefieren comprar en una botica las medicinas por el nivel de confianza. Además, señala que cuanto no tiene el stock necesario de medicamentos que quiere el cliente, el cliente se va a comprar en otra botica el medicamento no encontrado y eso afecta en las ventas del día. También, existen clientes que quieren comprar medicamentos con el mismo o parecido componentes del medicamento recetado. Solamente, receta medicamentos que son de malestares comunes como la gripe y dolor de cabeza. Asimismo, señala que las medicinas que se agotan rápidamente son paracetamol y azitromicina.

* 1. Angelina Cubas Calderón- boticaria

La señorita farmacéutica señala que las consultas que realizan sus clientes con mayor frecuencia son cuando sufren alguna lesión, resfriados, y dolores como muscular y dolor de cabeza. Además, indica que las personas prefieren acudir a las farmacias porque ahí existen profesionales especializados en farmacéutica y pueden responder a cualquier consulta que tengan los clientes. Por más que sea una farmacia grande también tiene dificultades en obtener todos los medicamentos necesarios que quieren comprar sus clientes y señala que la pregunta que más hacen los clientes es el precio del medicamento para ahorrar dinero. También, indica que realizan cambios de medicamentos por el nombre, pero no por las características propias que tienen el mismo componente para combatir aquel molestar. Asimismo, indica que los genéricos son mejores que los de marcas porque cumplen el mínimo indicio para que sea aceptable. Por último, recetan medicamentos que están dentro del OTC, que significa que no es necesario el uso de una receta médica para vender y los medicamentos que con mayor frecuencia son consumidos son los que están dentro del marketing como el panadol antigripal.

***Análisis de entrevistas***

***Needfinding***

***User Persona***

* **User persona del cliente**

**![Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente]()**

* **User persona del boticario**

**![Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente]()**

***User Task Matrix***

* **User Task Matrix del cliente Michael Rodríguez**

**Tabla

Descripción generada automáticamente**

* **User Task Matrix del boticario Valeria Ramírez**

***Tabla

Descripción generada automáticamente***

***User Journey Mapping***

* **User Journey Mapping del cliente Michael Rodríguez**

**Gráfico, Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamente**

* **User Journey Mapping del boticario Valeria Ramírez**

Gráfico, Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamente

***Empathy Map***

* **Empathy Map del cliente Michael Rodríguez**

**Gráfico, Gráfico de dispersión

Descripción generada automáticamente**

* **Empathy Map del boticario Valeria Ramírez**

**Gráfico, Gráfico de dispersión

Descripción generada automáticamente**

***As-Is Scenario Mapping***

* **Tabla

  Descripción generada automáticamente As-Is Scenario Mapping del cliente Michael Rodríguez**
* **Tabla

  Descripción generada automáticamenteAs-Is Scenario Mapping del boticario Valeria Ramírez**

***Conclusiones***

1. La aplicación de MiDoc Virtual tiene como finalidad de mejorar la calidad de vida de la persona y a su vez, evitar posible contagio de COVID 19 en las aglomeraciones de clientes que se genera en algunas farmacias.
2. El aplicativo móvil es una herramienta innovadora en nuestro país, porque cuenta con localizar a las farmacias que disponga del producto de medicamento que busque el cliente. Asimismo, dispone de un chatbot, en el cual permite que el cliente disponga de dos opciones de búsqueda
3. La ganancia será a través de una suscripción mensual del aplicativo.

***Bibliografía***

AspecPeruOrg. (24 de enero de 2022). Coronavirus en Perú: escasez de

medicamentos genéricos en plena tercera ola. *ASPEC.* Recuperado de: <https://aspec.org.pe/2022/01/24/coronavirus-en-peru-escasez-de-medicamentos-genericos-en-plena-tercera-ola/> [Consulta: 01 de abril de 2022].

Axeso. (2022). *Una app que te ayuda a ahorrar en tus medicamentos.* Lima: Axeso. Recuperado de: <https://www.axesoapp.com/proyectos/axeso-app> [Consulta: 14 de abril de 2022].

Código el blog de la farmacia. (2021). Falta de medicamentos coloca a pacientes en una condición de incertidumbre y vulnerabilidad: Colectivo Cero Desabasto. Recuperado de.<https://www.educandose.com/wp-content/uploads/2017/08/la-biblia-de-c-sharp-gratis.pdf> [Consulta: 01 de abril de 2022].

ComexPerú. (20 de septiembre de 2019). El problema en la provisión de salud: El

desabastecimiento de medicamentos (PARTE II). *ComexPerú.* Recuperado de: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-problema-en-la-provision-del-sector-salud-el-desabastecimiento-de-medicamentos-parte-ii> [Consulta: 01 de abril de 2022].

Gestión. (20 de mayo de 2020). Cerca de 8000 farmacias públicas están

desabastecidas de medicamentos genéricos. *Gestión.* Recuperado de <https://gestion.pe/economia/8000-farmacias-publicas-estan-desabastecidas-pese-a-que-deben-garantizar-los-medicamentos-genericos-noticia/> [Consulta: 01 de abril de 2022].

Ministerio de Salud. (02 de enero de 2014). Los medicamentos genéricos cuestan

menos y son iguales a los de marca. *Gobierno del Perú.* Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/66871-los-medicamentos-genericos-cuestan-menos-y-son-iguales-a-los-de-marca> [Consulta: 01 de abril de 2022].

***Bibliografía***

Ministerio de Salud. (2019). Aplicativo AhorroMED te ubica farmacias y medicamentos a bajo costo. *Portal del Estado peruano.* Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/26496-aplicativo-ahorromed-te-ubica-farmacias-y-medicamentos-a-bajo-precio> [Consulta: 14 de abril de 2022].

Scielo (2020). Acta médica peruana. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000300267> [Consulta: 01 de abril de 2022].

***ANEXOS***

Anexo 1

**Tabla

Descripción generada automáticamente**