



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
"CORDILLERA"

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS**

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE  
ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCION Y DISPENSACION DE  
MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS EN LA NOVA CLÍNICA SANTA  
CECILIA PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE LOS MISMOS EN SANTA  
CLARA DM DE QUITO 2015-2016

Proyecto de I+D+I previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración  
de Boticas y Farmacias

Autora: Ana Fernanda Pillajo Camalli

Tutor: Ing. James Aragón

Quito, mayo 2016



## DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

---

Ana Fernanda Pillajo Camalli

CI 1751049717



## **CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, Ana Fernanda Pillajo Camalli alumna de la Escuela de Administración de Boticas y Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”.

---

Ana Fernanda Pillajo Camalli

CI 1751049717



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios ser maravilloso quien me dio la fuerza, inteligencia y fe para seguir adelante, dándome la oportunidad de llegar hasta este momento tan importante en mi vida, a mis padres que siempre han estado incondicionalmente apoyándome quienes han sido mi motor para continuar mi carrera.

Al Ingeniero James Aragón, por su valioso aporte profesional y humano brindado en el transcurso de mi formación académica y culminación de proyecto de titulación.



## DEDICATORIA

A mis padres por creer en mí, por sus sabios consejos y cada día con amor y entereza apoyarme, siendo un ejemplo de humildad y perseverancia formándome con grandes valores y principios, haciendo de mí una persona de bien.

A mí enamorado Stalin por estar a mi lado alentándome a continuar, siempre con una sonrisa aunque el camino se torne difícil y oscuro, motivándome a ser una gran profesional que puede aportar de gran manera a la sociedad.

A mi tía Nancy por haber estado casi desde mis primeros pasos siempre con una palabra de aliento y afán de que sea una gran profesional.



## ÍNDICE GENERAL

CARATULA .....	i
DECLARATORIA.....	ii
CESIÓN DE DERECHOS .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE CUADROS .....	ix
ÍNDICE DE DIAGRAMAS DE FLUJO .....	x
ÍNDICE DE ANEXOS O APÉNDICES.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
<b>CAPITULO I</b> .....	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 CONTEXTO .....	3
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.4 MATRIZ T (Ver Anexo A-1, Pág. 103).....	7
<b>CAPITULO II</b> .....	8
2.1 MAPEO DE INVOLUCRADOS (Ver Anexo B-2, Pág. 104).....	8
2.1.1 ANÁLISIS .....	10
2.2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS (Ver Anexo C-3, Pág. 105) .....	12
2.2.1 ANÁLISIS .....	14
<b>CAPITULO III</b> .....	17
3.1 ARBOL DE PROBLEMAS.....	17
3.1.1 ÁRBOL DE CAUSAS .....	17
3.1.2 ÁRBOL DE EFECTOS .....	20
3.1.3 ÁRBOL DE PROBLEMAS COMPLETO (Ver Anexo D-4, Pág. 108).....	22
3.1.4 ANÁLISIS .....	23



3.2 ARBOL DE OBJETIVOS (Ver Anexo E-5, Pág.109) .....	25
3.2.1 ANÁLISIS .....	26
3.3 CADENA DE MEDIOS Y FINES .....	27
3.3.1 ANÁLISIS .....	30
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>31</b>
4.1 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS (Ver Anexo F-6, Pág.110) .....	31
4.1.1 ANÁLISIS .....	33
4.2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE OBJETIVOS (Ver Anexo G-7, Pág.111).....	35
4.2.1 ANÁLISIS .....	36
4.3 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS (Ver Anexo H-8, Pág.112) .....	37
4.3.1 ANÁLISIS .....	39
4.4 MATRIZ DEL MARCO LOGICO (Ver Anexo I-9, Pág.113) .....	41
4.4.1 ANÁLISIS .....	43
<b>CAPITULO V</b> .....	<b>45</b>
5.1 ANTECEDENTES DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN .....	45
5.2 DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN .....	49
5.2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	49
5.2.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	53
5.2.3.1 GUÍA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN PARA ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS .....	59
5.2.3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	65
5.3.2 MISIÓN .....	67
5.3.2.1 MISIÓN DE LA NOVACLINICA SANTA CECILIA .....	68
5.3.2.2 ANÁLISIS .....	68
5.3.2.3 PROPUESTA DE MISIÓN PARA LA FARMACIA INTERNA DE LA NOVACLÍNICA SANTA CECILIA .....	69
5.3.3 VISIÓN .....	69
5.3.3.1 VISIÓN DE LA NOVACLINICA SANTA CECILIA .....	70
5.3.3.2 ANÁLISIS .....	70
5.3.3.3 PROPUESTA DE VISIÓN PARA LA FARMACIA INTERNA DE LA NOVACLINICA SANTA CECILIA .....	70
5.3.4 OBJETIVO GENERAL .....	71



5.3.5	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	71
5.3.6	JUSTIFICACIÓN .....	72
5.3.7	APLICACIÓN DEL PROYECTO .....	74
5.3.8	TEMAS DEL MANUAL.....	76
5.3.8.1	BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO .....	76
5.3.8.2	SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO.....	78
5.3.8.3	BUENAS PRACTICAS DE DISTRIBUCIÓN .....	79
5.3.8.4	BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN .....	81
5.3.8.5	DIAGRAMAS DE FLUJO .....	81
5.3.9	TIPOS DE EXPOSICIÓN PARA LA CAPACITACIÓN .....	87
	<b>CAPITULO VI</b> .....	89
6.1	RECURSOS .....	89
6.2	PRESUPUESTO .....	91
6.3	CRONOGRAMA (Ver Anexo J-10, Pág.116).....	92
	<b>CAPITULO VII</b> .....	93
7.1	CONCLUSIONES .....	93
7.2	RECOMENDACIONES .....	95



## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1</b> Matriz T.....	103
<b>Cuadro 2</b> Mapeo de involucrados.....	104
<b>Cuadro 3</b> Matriz de análisis de involucrados.....	105
<b>Cuadro 4</b> Árbol de causas.....	19
<b>Cuadro 5</b> Árbol de efectos.....	21
<b>Cuadro 6</b> Árbol de problemas.....	108
<b>Cuadro 7</b> Árbol de objetivos.....	109
<b>Cuadro 8</b> Cadena de medios y fines.....	29
<b>Cuadro 9</b> Matriz de análisis de alternativas.....	110
<b>Cuadro 10</b> Análisis de impacto de objetivo.....	111
<b>Cuadro 11</b> Diagrama de estrategias.....	112
<b>Cuadro 12</b> Matriz del marco lógico.....	113
<b>Cuadro 13</b> Guía de evaluación de buenas prácticas.....	59
<b>Cuadro 14</b> Presupuesto.....	92
<b>Cuadro 15</b> Cronograma.....	116



## ÍNDICE DE DIAGRAMAS DE FLUJO

<b>Diagrama de flujo 1 Almacenamiento.....</b>	<b>81</b>
<b>Diagrama de flujo 2 Distribución.....</b>	<b>82</b>
<b>Diagrama de flujo 3 Dispensación.....</b>	<b>84</b>



## ÍNDICE DE ANEXOS O APÉNDICES

<b>Anexo K-11</b> Entrevista al señor coordinador de farmacia.....	122
<b>Anexo L-12</b> Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento.....	140
<b>Anexo M-13</b> Manual de Buenas Prácticas de Dispensación.....	160



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Tipos de exposición.....	79
<b>Gráfico 2</b> Evaluación de guía de cumplimiento de buenas prácticas.....	118
<b>Gráfico 3</b> Implementación de señaléticas en el Área Administrativa.....	118
<b>Gráfico 4</b> Implementación de señaléticas en el Área de Almacenamiento y Recepción.....	119
<b>Gráfico 5</b> Implementación de señaléticas en el Área de Despacho.....	119
<b>Gráfico 6</b> Implementación de identificación de medicamentos.....	120
<b>Gráfico 7</b> Implementación de identificación de medicamentos.....	120
<b>Gráfico 8</b> Implementación de identificación de insumos médicos.....	121



## RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto tiene como objetivo implementar un manual de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos en la farmacia de la Nova Clínica Santa Cecilia, con la finalidad de que exista un documento donde se esclarezca si existiese algún problema con respecto aplicar buenas practicas, ya que son indispensables dentro de cualquier institución que se dedique al manejo de sustancias farmacéuticas, ya que estas garantizan la calidad, conservación y el cuidado del medicamento.

Luego de un análisis se determinó que por no existir un manual de buenas prácticas, hay un gran incremento de errores al momento de manipular o dispensar un fármaco o insumo médico.

Al finalizar este proyecto y posterior a su implementación se obtendrá un personal capacitado, una notable disminución de errores y el manejo adecuado de los medicamentos garantizando la conservación de las propiedades químicas de los fármacos y funcionalidad de los insumos médicos.



## ABSTRACT

This project aims to implement a manual of best practices for storage, distribution and dispensing of medicines and medical supplies in the pharmacy Nova Clínica Santa Cecilia, in order that there is a document that clarify if there is a problem regarding applying good practices, as they are indispensable in any institution engaged in the management of pharmaceuticals, since these ensure the quality, conservation and care medicine.

After an analysis it was determined that for lack of a manual of good practices, there is a large increase in errors when handling or dispensing a drug or medical input.

Upon completion of this project and its implementation after a trained workforce, a significant decrease in errors and proper medication management ensuring the



---

conservation of the chemical properties of the drugs and functionality of medical supplies will be obtained.



## **CAPITULO I**

### **1.1 INTRODUCCIÓN**

Las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación constituyen un conjunto de procesos y procedimientos que tienen por objetivo garantizar que los productos farmacéuticos se almacenen y distribuyan de forma adecuada y controlada.

Hoy en día el almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos es esencial dentro de toda institución que maneje productos farmacéuticos, por esta razón, las farmacias ya sean hospitalarias o comunitarias no están inmersas al cumplimiento de las buenas prácticas debido a la variedad de productos farmacéuticos, clientes y la gran demanda que existe en el servicio de la salud.



Actualmente la Farmacia de la Novaclínica Santa Cecilia, no cuenta con un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Dispensación, por lo que es necesario implementarlo, ya que la carencia de este manual ha generado faltantes y sobrantes en los stocks tanto de medicamentos como de insumos médicos, lo que ocasiona no tener el medicamento o insumo adecuado en el momento adecuado, impidiendo dar un servicio de calidad en la atención a pacientes.

Con la ejecución de este proyecto se pretende desarrollar los parámetros necesarios que se deben tomar en cuenta a la hora de almacenar, distribuir y dispensar un medicamento o insumo médico, de esta forma contribuir a disminuir las causas que se han generado con la carencia del manual de buenas prácticas y dar la oportunidad a la Farmacia de la Novaclínica Santa Cecilia brindar un servicio excepcional a sus pacientes.



## 1.2 CONTEXTO

La salud, es uno de los aspectos más importantes en la vida de todo ser humano; en la sociedad el concepto de salud tiene gran relevancia. En el preámbulo de la constitución de la Organización Mundial de la salud (OMS, 1946) determinó que la salud “es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (p.1).

El gran incremento de las patologías ha llevado a desarrollar decenas de ensayos clínicos, en busca de nuevos fármacos que alivien las diversas afecciones que con el pasar del tiempo se van produciendo, sin dejar de lado los insumos médicos que día a día se van desarrollando para ayudar en el tratamiento farmacológico de los pacientes.

(Galbis, 2004) En una publicación determino que los medicamentos son sustancias químicas que interactúan con el organismo, se las considera sustancias puras ya que actúan en la curación o tratamiento de alguna patología.

Ley Orgánica de Salud N° 29459. Diario oficial el Peruano, Perú, 26 de noviembre de 2009. Artículo 4 indica que un insumo medico es “una sustancia,



artículo o material empleado para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades que para su uso no requieren de fuentes de energía” (p. 2,3)

Por tal motivo estas sustancias e insumos requieren un almacenamiento y dispensación adecuado, es por eso que toda institución que genera o maneje medicamentos e insumos médicos debe contar con buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación que son un conjunto de normas que garantizan la seguridad y calidad del medicamento e insumo que el paciente va consumir.



### 1.3 JUSTIFICACIÓN

Según la Ley Orgánica de Salud N° 625. Registro Oficial Órgano del Gobierno del Ecuador, Ecuador, 24 de enero de 2012. Artículo 259 manifiesta que las farmacias son establecimientos farmacéuticos autorizados para la dispensación y expendio de medicamentos de uso y consumo humano, especialidades farmacéuticas, productos naturales y procesados de uso medicinal, productos biológicos, insumo y dispositivos médicos, cosméticos, productos dentales, así como para la preparación y venta de fórmulas oficiales y magistrales. Deben cumplir con buenas prácticas de Almacenamiento, distribución, dispensación y farmacia.

(p. 19)

Por esta razón debe haber condiciones adecuadas para su conservación y para garantizar que se cumplan esto, existen las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación quienes son las encargadas de garantizar el cuidado y la seguridad tanto de medicamentos como de insumos médicos.

Pese a que es tan importante el uso de las buenas prácticas, pocas son las farmacias que las aplican. Debido a la falta de un manual en el cual se especifique como deben ser ejecutadas de forma adecuada. Lo que en la actualidad está



generando para la farmacia altos índices de faltantes y sobrantes en medicamentos e insumos médicos como lo indica el Lic. José Luis Puglla Coordinador de Farmacia y Adquisiciones registrado en el último trimestre del año 2015, representado con un 4.41% de faltantes y excedentes de un 17.05% en medicamentos, de la misma forma en insumos médicos se pudo observar un 16.63% de excedentes y un faltante del 6.90% lo cual genera pérdidas económicas para la institución y la disminución en la calidad de la atención al paciente.

Una de las causas fundamentales que ha generado estos índices es la falta de capacitación al personal, ya que ellos solo poseen los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral de años pasados en los cuales no se manejaban las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación, lo que genera que existan fallas al momento de almacenar o dispensar un fármaco o insumo médico.

Por eso el presente proyecto tienen por objeto disminuir todas las causas que se pueden propiciar al momento de conservar o manipular un medicamento o insumo médico, y esto se pretende lograr a través de la implementación de un manual de buenas prácticas, uno de los beneficios más trascendentales es disminuir las fallas al momento de dispensar y sobre todo mantener en perfectas condiciones el medicamento e insumo médico.



#### **1.4 MATRIZ T (Ver Anexo A-1, Pág. 103)**

Rovayo (2013) define que la matriz T es aquella que tiene por objetivo analizar nuestro problema en tres aspectos diferentes como son la situación empeorada, actual y mejorada permitiéndonos verificar cuales son las causas que están interfiriendo en nuestro problema.

Entre los componentes que integran la matriz T están las fuerzas impulsadoras y bloqueadoras que son ponderadas a través de la intensidad que se refiere al nivel de impacto que este tiene sobre la problemática actual y el potencial de cambio que hace referencia a cuanto se pueden aprovechar las fuerzas para poder conseguir la situación deseada, que va desde 1 siendo el más bajo y 5 el más alto.



## CAPITULO II

### 2.1 MAPEO DE INVOLUCRADOS (Ver Anexo B-2, Pág. 104)

Rovayo (2013) Determino que el mapeo de involucrados nos permite identificar cuáles son los actores que intervendrán en el proyecto.

En el mapeo de involucrados se pueden definir dos tipos de beneficiarios:

**Directos.**\_ Son aquellos beneficiarios que actúan de manera directa en el problema ya sea de forma positiva o negativa, los involucrados directos pueden financiar, investigar y participar en el proyecto.



**Indirectos.**\_ Son aquellos actores que pueden verse beneficiados durante el transcurso del proyecto y usan los resultados única y exclusivamente como herramienta metodológica.

En el presente proyecto se han identificado los siguientes beneficiarios:

### **Farmacia Novaclinica**

- Administrador de Farmacia
- Auxiliares de Farmacia

### **Población**

- Pacientes

### **Estado**

- ARCSA
- Ministerio de Salud Publica

### **Instituto Tecnológico Cordillera**

- Docente
- Estudiante



### 2.1.1 ANÁLISIS

Como sea podido definir el mapeo de involucrados no es más que una representación gráfica de los beneficiarios que intervendrán en el proyecto.

La reincidencia en los altos índices de excedentes y faltantes de medicamentos e insumos médicos no es algo novedoso en la actualidad, pero sin embargo varias entidades que representan a la salud han querido erradicar esta problemática.

El administrador y personal de farmacia son nuestros beneficiarios directos más importantes, debido a que no cuentan con los conocimientos necesarios acerca de buenas prácticas se desarrollan errores en el almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos, es necesario erradicar este problema ya que debe existir una adecuada conservación y dispensación de medicamentos e insumos médicos.

En relación a la farmacia de la Novaclinica Santa Cecilia, ha hecho notoria su preocupación frente a esta problemática, ha dado su apoyo incondicional para el desarrollo de este proyecto, con el fin de que los medicamentos e insumos médicos



tengan un adecuado almacenamiento y dispensación, brindando a sus pacientes seguridad y confianza.

El ente regulador de la salud en el país es el Ministerio de Salud Pública, según la Ley Orgánica de Salud N° 625. Registro Oficial Órgano del Gobierno del Ecuador, Ecuador, 24 de enero de 2012. Artículo 131 determina que “el cumplimiento de buenas prácticas de manufactura, almacenamiento, distribución, dispensación y farmacia, será controlado y certificado por la autoridad sanitaria nacional” (p. 12)

No cabe duda que el Ministerio de Salud Pública preocupado por mejorar su sistema ha creado un ente que regule las buenas prácticas, el cual es la Agencia Nacional de Regulación y Control Sanitario, quienes son los encargados de certificar que las instituciones cuenten con las buenas prácticas, además de un reglamento mediante el acuerdo No. 00004872, que es el encargado de regularizar internamente en las farmacias el uso de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos.



## 2.2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS (Ver Anexo C-3, Pág. 105)

En un documento emitido por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (UN. CEPAL. ILPES, 2005) concluyo que la matriz de análisis de involucrados

Es aquel que permite optimizar los beneficios sociales e institucionales del proyecto y limitar los impactos negativos. Al analizar sus intereses y expectativas se puede aprovechar y potenciar el apoyo de aquellos con intereses coincidentes o complementarios al proyecto, disminuir la oposición de aquellos con intereses opuestos al proyecto y conseguir el apoyo de los indiferentes. (p. 16)

Rovayo (2013) define que el objetivo principal de la matriz de análisis de involucrados es optimizar recursos, dicha matriz está formada por 6 componentes los cuales son:

**El interés sobre el proyecto.**\_ Son las expectativas que el involucrado espera del proyecto.

**Problemas percibidos.**\_ Son acciones negativas que impiden que el involucrado actué en el problema.



**Interés sobre el problema.**\_ Es aquello que incentiva al involucrado a participar en el proyecto.

**Capacidades, recursos y mandatos.**\_ Son los medios que dispone el involucrado para aportar en las actividades del proyecto.

**Conflictos.**\_ Son situaciones externas que afectan al problema.

**Acuerdos.**\_ Es la conciliación que obtiene en relación al problema



### 2.2.1 ANÁLISIS

Luego de analizar la matriz de involucrados, se puede verificar cual es la actitud y posición de los involucrados directos e indirectos frente a la problemática.

El coordinador de farmacia cuyo interés sobre el problema es disminuir los errores en el almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos, el problema que se ha percibido es la falta de capacitación al personal acerca de las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación, y el interés que muestra sobre el proyecto es tener medicamentos e insumos que cumplan con la ley.

La Novaclinica Santa Cecilia se puede evidenciar que el interés que tiene sobre el proyecto es brindar una atención de calidad y seguridad a los pacientes, pero se generan conflictos a corto o mediano plazo que afectan de gran manera a la institución como es son fuertes sanciones económicas por incumplimiento de los reglamentos establecidos por los entes reguladores, todo esto está basado en la Ley Orgánica de Salud.



Los auxiliares de farmacia busca tener los conocimientos necesarios acerca de buenas prácticas y eliminar las dudas al momento de almacenar y dispensar, para de esta manera brindar un servicio de seguridad, calidad y confianza a los pacientes.

La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA). Quien es el encargado de velar por el cumplimiento de las buenas prácticas en todas las instituciones que se hagan uso de fármacos e insumos médicos, como lo indica la Ley Orgánica de Salud en el Artículo 131, el problema que se ha detectado es la negativa de las farmacias a aplicar Buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos, y el interés que tiene sobre el proyecto es que las farmacias cuenten con un personal capacitado en buenas prácticas.

Los pacientes cuyo interés sobre el problema es recibir una atención segura y de calidad y el problema que se ha podido percibir es el desconocimiento de buenas prácticas de dispensación por parte del personal de farmacia, y el interés que tienen sobre el proyecto es un adecuado servicio de dispensación y el acuerdo que se ha llegado a conciliar es mejorar la atención al cliente con personal capacitado.



El Ministerio de Salud Pública cuyo objetivo es garantizar la salud, el interés que tiene sobre el problema es que los pacientes reciban de manera adecuada y segura los medicamentos o insumos médicos, y el interés que tiene sobre el proyecto mejorar la calidad de vida.

La estudiante que a través de este proyecto busca culminar su formación profesional contribuyendo de una u otra manera a solucionar un problema que afecta a un conglomerado los recursos que se aplicaran es el reglamento interno del Instituto Tecnológico Superior Cordillera Art. 45 literal D que indica que para culminar la formación académica el estudiante debe desarrollar un proyecto de titulación.

El profesor cuyo interés sobre el problema tener una metodología adecuada para explicar al estudiante, y posteriormente la aplicación del proyecto de titulación, uno de los problemas que ha percibido es que los alumnos que desconocen de buenas prácticas, y su interés sobre el proyecto es la aplicación adecuada de los conocimientos académicos.



## CAPITULO III

### 3.1 ARBOL DE PROBLEMAS

#### 3.1.1 ÁRBOL DE CAUSAS

Robayo (2013) manifiesta que el árbol de causas es un diagrama en el cual se pueden identificar las causas que pueden estar afectando a que se origen el problema central del proyecto. Este árbol está formado por los siguientes componentes:

#### **Causas:**

Problema central.\_ Es la situación que afecta a una población o un conglomerado.

Causas directas.\_ Son aquellas que provocan que aparezca el problema.

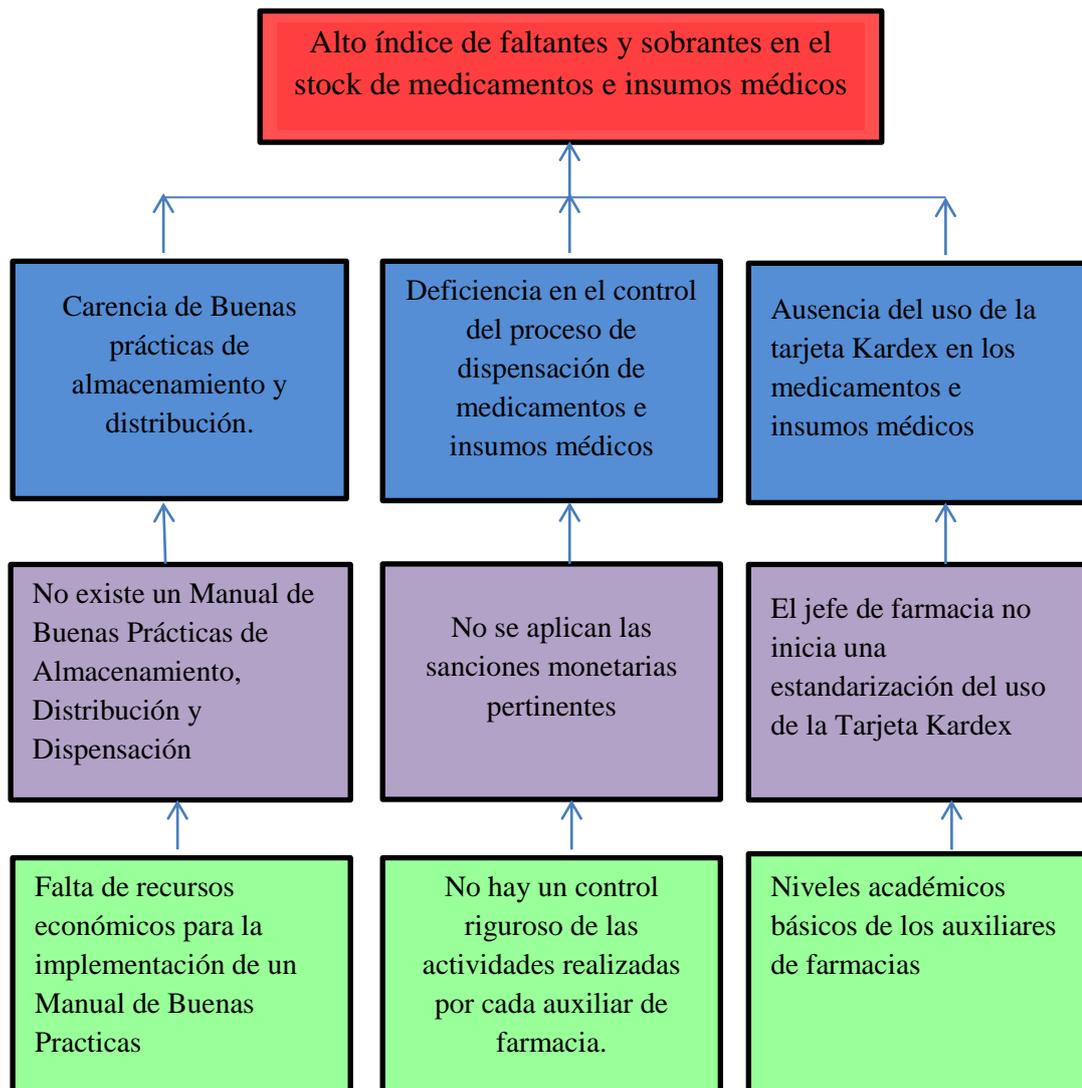
Causas indirectas.\_ Inciden indirectamente en que aparezca el problema.



Causas estructurales.\_ Son aquellas que afectan de manera indirecta pueden ser sociales, políticos y tecnológicos.

#### Cuadro No. 4

##### Árbol de Causas



**Nota:** Causas directas, indirectas y estructurales que afecta al alto índice de faltantes y sobrantes en el stock de medicamentos e insumos médicos.

*Elaborado por Pillajo, F. (2016)*



### **3.1.2 ÁRBOL DE EFECTOS**

Robayo (2013) define que el árbol de efectos nos permite verificar cuales son las consecuencias que se derivaran del problema central y que persistirán en el futuro si no se da una pronta solución. Los componentes que integran el árbol de efectos son los siguientes:

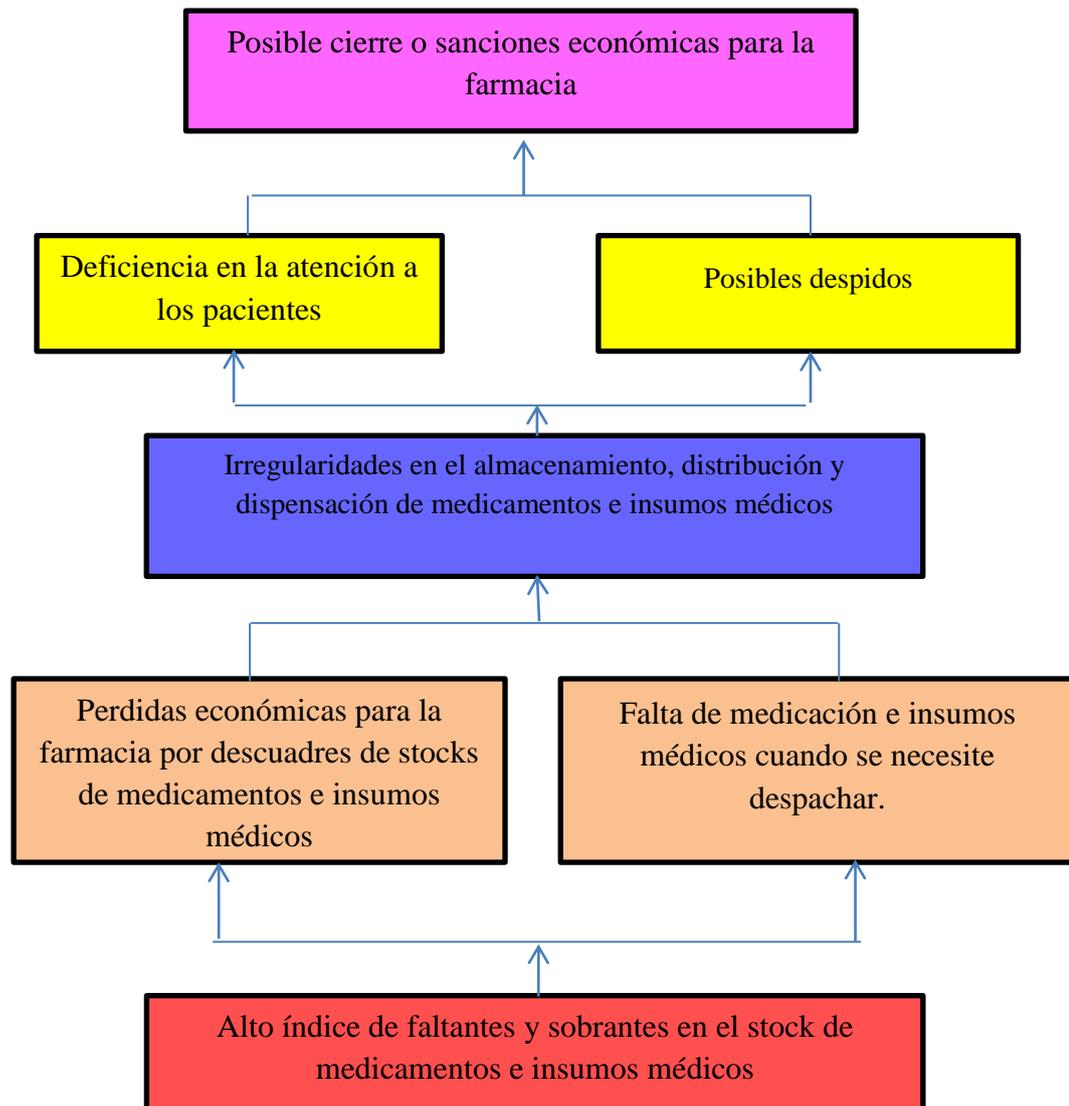
**Efecto de impacto estructural.**\_ Son aquellos que se originan de los efectos indirectos y describen la contribución que tendrá el proyecto al desarrollo del país.

**Efectos indirecto.**\_ Son aquellos que se originan de los efectos directos y afecta sectorialmente al desarrollo del país.

**Efectos directos.**\_ Son aquellas evidencias que permiten que el problema central se haga evidente.

## Cuadro No. 5

### Árbol de Efectos



**Nota:** Efectos directos, indirectos y estructurales que se originan del alto índice de faltantes y sobrantes en el stock de medicamentos e insumos médicos.

*Elaborado por Pillajo, F. (2016)*



### **3.1.3 ÁRBOL DE PROBLEMAS COMPLETO (Ver Anexo D-4, Pág. 108)**

Robayo (2013) determinar que el árbol de problemas no es más que un diagrama que representa una relación causa y efecto que se origina del problema central. Una vez realizado, se identifican los niveles de jerarquía de las causas y efectos permitiendo tener una mejor visualización de lo desencadena la problemática central.

Para poder hacer un análisis de causa y efecto se debe verificar que exista una realización entre causa y efecto en el árbol de problemas, para que se pueda identificar claramente cuáles son sus causas y efectos directos y desarrollar estados positivos entorno al problema.



### 3.1.4 ANÁLISIS

La temática sobre altos índices de faltantes y sobrantes en el stock de medicamentos e insumos médicos en las farmacias hospitalarias son la tónica de todos los días, sobre todo se hace visible en los inventarios.

Esta problemática desencadena varias causas tales como, la carencias de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos, quizá esta causa sea la más fundamental dentro del proyecto y sea la que mayor reincida tenga sobre la problemática central, otra de las causas que tenemos es la deficiencia en el control del proceso de dispensación de medicamentos e insumos médicos que tal vez por la monotonía del trabajo del personal se haga innecesario el ser exhaustivo en el control y la última de las causas es la ausencia del uso de la tarjeta Kardex en los medicamentos e insumos médicos, ya que muchos de los integrantes de este equipo de trabajo no recibieron la instrucción académica adecuada por la premura de trabajar.

Una vez que se ha podido identificar las causantes del problema central, se puede observar los efectos que se pueden generar a corto y mediano plazo entre los cuales tenemos, pérdidas económicas para la farmacia por descuadres de stocks de



medicamentos e insumos médicos, lo que generaría que existan irregularidades en el almacenamiento, distribución y dispensación de los mismos.

Si este último efecto llegara a cumplirse se generaría una deficiencia en la atención a los pacientes, además de posibles despidos al personal de farmacia disminuyendo sus ingresos económicos.

Si estas causas se ejecutaran en conjunto pudiera generarse una fuerte amenaza la cual es el cierre o una fuerte sanción para la farmacia.



### **3.2 ARBOL DE OBJETIVOS (Ver Anexo E-5, Pág.109)**

En un documento emitido por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (UN. CEPAL. ILPES, 2005) determina que el árbol de objetivos “permite describir la situación futura a la que se desea llegar una vez se han resuelto los problemas. Consiste en convertir los estados negativos del árbol de problemas en soluciones, expresadas en forma de estados positivos” (p.17)

Según Rovayo (2013) determina que hay 3 pasos para la construcción del árbol de objetivos:

1er. Paso: Redactar todas las condiciones negativas del árbol de problemas en forma de condiciones positivas (objetivos) que sean: deseables y realizables en la práctica.

2do. Paso: Examinar las relaciones “medios - fines” establecidas y asegurar la validez e integridad del esquema.

3er. Paso: Si es necesario modificar las formulaciones. (Diapositiva, 64)



### 3.2.1 ANÁLISIS

El problema de los altos índices de faltantes y sobrantes en el stock de medicamentos e insumos médicos, aparentemente puede tener solución, siempre y cuando cada uno de los involucrados directos cambie su perspectiva frente a la temática. Esto se podría llevar a cabo siempre y cuando se apliquen adecuadamente las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación siendo esta la principal clave para la disminución de los índices ya antes mencionados, de esta manera se podría brindar un servicio de calidad y confianza a los pacientes sabiendo que se cumple con todas las normas de ley, como es el almacenamiento en condiciones óptimas, temperatura adecuada, ubicación apropiada para el fármaco o insumo médico y sobre todo que el personal de la farmacia este en la capacidad de dar una correcta dispensación, es decir hacer la entrega del medicamento indicado por el profesional de la salud y una información adecuada del uso del fármaco.

Poniendo en marcha todos estos aspectos, se lograría reducir los índices de faltantes y excedentes de fármacos e insumos médicos y garantizar un personal que posea conocimientos de buenas prácticas, permitiendo generar mayores ingresos a la farmacia y sobretodo dar mayor prestigio a la farmacia con un servicio excepcional que cumple con todos los requisitos de ley.



### 3.3 CADENA DE MEDIOS Y FINES

En un documento emitido por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (UN. CEPAL. ILPES, 2005) define que la cadena de medios y fines es un “diagrama permite tener una visión global y clara de la situación positiva que se desea” (p. 17)

Según Rovayo (2013) establece que la cadena de medios y fines tiene los siguientes componentes:

**Fin.-** Indica como el proyecto contribuirá a solucionar el problema.

**Propósito** - Describe el impacto directo o resultado directo obtenido de la utilización de los Componentes.

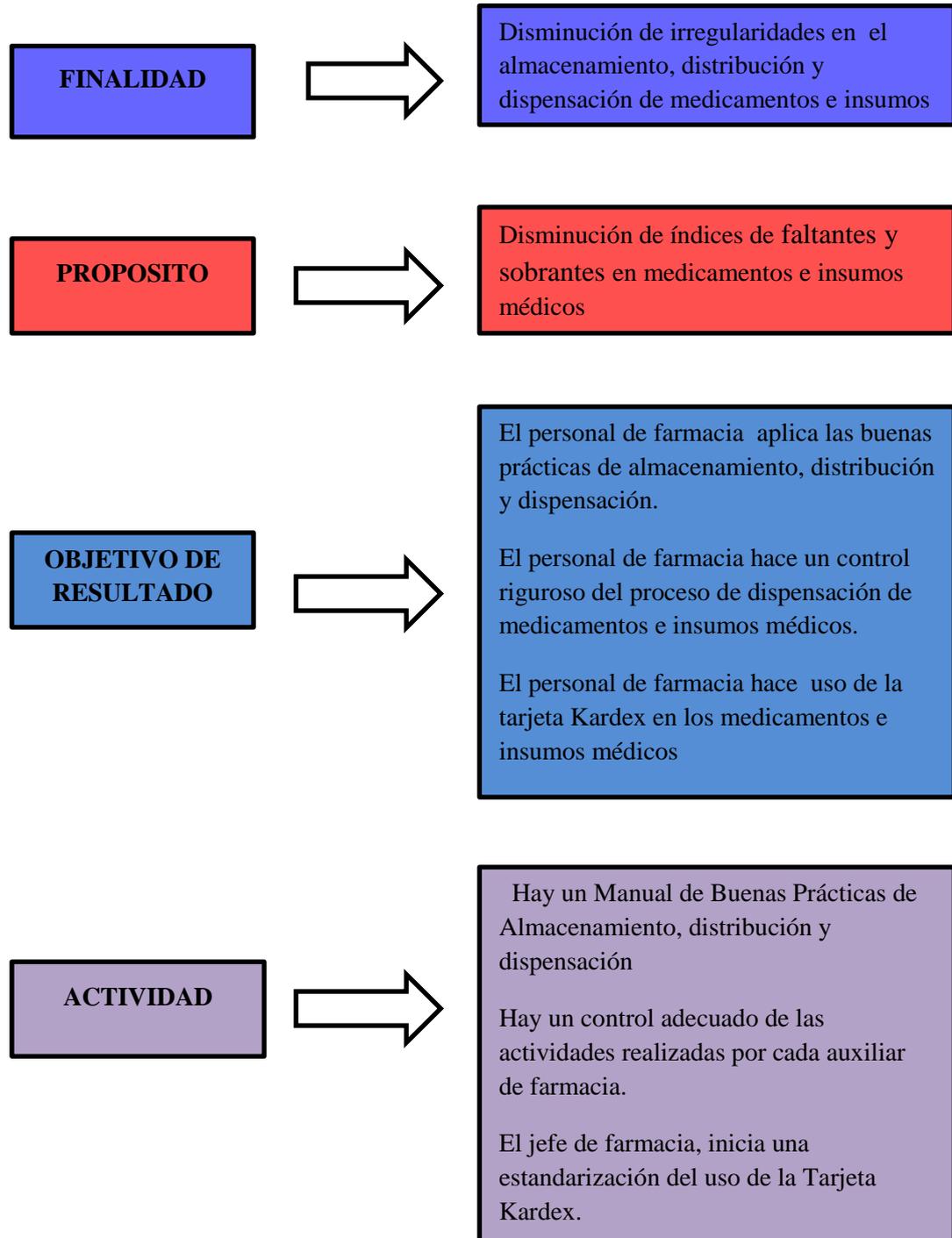
**Componentes** - Son los bienes y servicios que debe producir el ejecutor, de acuerdo con el contrato del proyecto.



**Actividades** - Actividades principales que implican uso de recursos, que el ejecutor debe llevar a cabo para producir cada Componente. Se colocan, para cada Componente, en orden cronológico. (Diapositiva 63)

### Cuadro No. 8

*Cuadro de medios y fines*



**Nota:** Cadena de medios y formas con sus respectivos componentes.

*Elaborado por Pillajo, F. (2016)*



### 3.3.1 ANÁLISIS

Se puede observar que la finalidad de este proyecto es disminuir las irregularidades en el almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos y todo esto es posible realizar siempre y cuando el personal de farmacia aplique las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y exista un control adecuado de las actividades realizadas por cada auxiliar de farmacia, de esta forma la farmacia de la Novaclinica contaría con un personal responsable y competente.



## CAPITULO IV

### 4.1 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS (Ver Anexo F-6, Pág.110)

En un documento emitido por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (UN. CEPAL. ILPES, 2005) determinó que la matriz de análisis de alternativas es aquella que nos permite identificar la alternativa más óptima que nos ayudara a conseguir los objetivos deseados.

Según Robayo (2013) establece que para realizar el análisis de la matriz de análisis de alternativas se debe:

1. Identificar las soluciones alternativas que puedan llegar a ser estrategias del proyecto y representadas por cadenas de objetivos enlazados en relaciones de medios-fines.



2. Evaluar la factibilidad técnica, financiera, social y política de las posibles estrategias representadas por las cadenas de objetivos medios-fines que pueden permitir lograr objetivos de jerarquía superior (Finalidad; Propósito, Componentes)
  
3. Determinar la estrategia general a ser adoptada por el proyecto y representada por la hipótesis de desarrollo expresada en la finalidad, propósito y componentes perseguidos. (Diapositiva 72)



#### 4.1.1 ANÁLISIS

Disminuir los índices de faltantes y sobrantes de medicamentos e insumos médicos en la Farmacia de la Novaclinica Santa Cecilia es factible y viable siempre y cuando se implemente los objetivos planteados como solución.

El objetivo que contribuirá a que este proyecto sea viable es la implementación de un manual de buenas prácticas, donde se indique detalladamente como llevar a cabo un correcto almacenamiento, distribución y dispensación, este manual servirá de apoyo para el personal de farmacia cuando se presente alguna duda y sobre todo permite a la institución cumplir con las disposiciones de las leyes vigentes.

Al tener un personal capacitado en buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación a través de un programa de capacitación se hará notorio la disminución de irregularidades en el almacenamiento, distribución y dispensación, el objetivo de esta jornada de capacitación es eliminar las dudas al momento de almacenar, distribuir un fármaco e insumo además de proveer una adecuada dispensación al paciente.



Un objetivo que también ayudaría al problema actual es la creación de rotulación y señalización, con el objetivo de facilitar al personal aplicar las buenas prácticas de manera adecuada y tener un apoyo didáctico para cada auxiliar de farmacia.

Con la aplicación progresiva de estos objetivos paulatinamente irán disminuyendo los índices de faltantes y sobrantes en medicamentos e insumos médicos.



#### **4.2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE OBJETIVOS (Ver Anexo G-7, Pág111)**

Según Robayo (2013) define que esta matriz es utilizada para evaluar los objetivos que se aplican en el proyecto, tanto en el impacto en género, ambiental y sobre todo la relevancia, sostenibilidad que tendrá estos sobre el proyecto.

Esta herramienta tiene 3 niveles de calificación para cada nivel los cuales son los siguientes:

Alto 4

Medio 2

Bajo 1



#### 4.2.1 ANÁLISIS

Una vez establecido el objetivo que consiste en implementar en la farmacia de la Novaclinica Santa Cecilia un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Dispensación de medicamentos e insumos médicos más un programa de capacitación al personal, se hace necesario evidenciar que esta es la opción más aceptada por la Novaclinica Santa Cecilia.

Al realizar una implementación y capacitación sobre buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos, se asegura que la información será clara y precisa y llegara directamente al involucrado ya que se cuenta con el apoyo de la organización a nivel logístico.

También se hace evidente el mejorar el entorno profesional, social, cultural y favorecer al nivel cognitivo del personal de la farmacia. Por otra parte el objetivo tiene sostenibilidad si se lograra tener el financiamiento del estado para que esta información sea utilizada en todo el país, y paulatinamente disminuyan los errores al momento de almacenar, distribuir o dispensar un fármaco o insumo médico.



#### 4.3 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS (Ver Anexo H-8, Pág.112)

En un documento emitido por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (UN. CEPAL. ILPES, 2005) define que el diagrama de estrategias es “un esquema de la alternativa de solución más viable expresada en sus rasgos más generales a la manera de un árbol de objetivos y actividades, que resume la intervención en 4 niveles jerárquicos” (p. 20)

Robayo (2013) identifica las siguientes finalidades del diagrama de estrategias:

- Establecer la estructura y alcance de las estrategias de intervención del proyecto expresadas en conjuntos de objetivos que son considerados como factibles de realización y están dentro de las posibilidades del proyecto.
- Vincular a cada estrategia todos los objetivos que pueden ser trabajados de forma articulada y vinculada para el logro de un objetivo de jerarquía superior.
- Determinar los límites del proyecto expresados en términos de los objetivos que son parte y los que están excluidos del proceso de intervención del proyecto.



- Determinar los objetivos específicos para la definición de los indicadores de los Componentes en el marco Lógico y la identificación de las actividades para la realización de los mismos con relación a los componentes a que pertenecen.

(Diapositiva 81)



#### 4.3.1 ANÁLISIS

Como se puede observar en el diagrama de estrategias al facilitar las herramientas necesarias a la farmacia de la Novaclinica Santa Cecilia, específicamente la implementación del manual y el programa de capacitación se lograra cumplir el propósito del proyecto que es disminuir los índices de faltantes y sobrantes en medicamentos e insumos médicos.

Es de vital importancia el saber llegar a cada uno de los auxiliares de farmacia, buscar métodos con los cuales se pueda captar su atención y la concientización de aplicar las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación, entre los cuales podemos tener:

Couto (2004) define las siguientes técnicas:

**Símiles y metáforas.-** Los elementos visuales ayudan a comprender mucho mejor el contenido de la presentación si se emplean como metáfora para explicar algún aspecto de la misma.

**Vídeo y música.-** Se puede intercalar en las presentaciones trozos de vídeos.



**Elementos relacionados.-** Pueden usarse elementos físicos que guarden relación con el contenido de la charla.

En la actualidad la industria farmacéutica constantemente evoluciona con el único objetivo, el de dar un servicio de calidad a los pacientes.



#### 4.4 MATRIZ DEL MARCO LOGICO (Ver Anexo I-9, Pág.113)

Robayo (2013) establece que el marco lógico “es una herramienta para la formulación de proyectos la cual permite sustentar e instrumentar un diseño, ejecución, monitoreo y evaluación” (p. 89)

En un documento emitido por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (UN. CEPAL. ILPES, 2005) establece que la Matriz de Marco Lógico presenta en forma resumida los aspectos más importantes del proyecto.

Posee cuatro columnas que suministran la siguiente información:

- Un resumen narrativo de los objetivos y las actividades.
- Indicadores (Resultados específicos a alcanzar).
- Medios de Verificación.
- Supuestos (factores externos que implican riesgos).



Y cuatro filas que presentan información acerca de los objetivos, indicadores, medios de verificación y supuestos en cuatro momentos diferentes en la vida del proyecto:

- Fin al cual el proyecto contribuye de manera significativa luego de que el proyecto ha estado en funcionamiento.
- Propósito logrado cuando el proyecto ha sido ejecutado.
- Componentes/Resultados completados en el transcurso de la ejecución del proyecto.
- Actividades requeridas para producir los Componentes/Resultados. (p. 22)



#### 4.4.1 ANÁLISIS

Al llevar a cabo la implementación del Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Dispensación de medicamentos e insumos médicos, más una capacitación al personal se hace evidente la importancia que tiene el aplicarlas de manera adecuada, es decir que el personal este seguro de las medidas que se deben tomar en cuenta al momento de almacenar, distribuir y dispensar un fármaco e insumo.

Para verificar si se está cumpliendo el fin, el propósito, los componentes y las actividades planteadas, se establecerán diversos indicadores que permitirán medir el comportamiento de cada uno de ellos frente al problema central del proyecto, además es importante destacar los métodos de verificación los cuales deben ser sustentados con datos verídicos.

Cada una de las actividades establecidas esta direccionada a capturar la atención del personal de farmacia, sin embargo se hace necesario tomar en cuenta los supuestos que conlleva la aplicación de este proyecto, para ello se debe tener en cuenta medidas sustitutivas todas ellas orientadas al objetivo del proyecto.



El apoyo de la institución es muy importante para poder ver los resultados arrojados con la aplicación de este proyecto y sobre todo formar una cultura de conocimiento.



## **CAPITULO V**

### **5.1 ANTECEDENTES DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN**

Según García (2002) determinó que los antecedentes:

Se refiere al conjunto de trabajo de investigación o tesis que anteceden al estudio que ahora se propone.

Conforman el origen del estudio y en este apartado se exponen de manera resumida algunos trabajos realizados por otros autores que abordan el mismo objeto de estudio, o aspecto y efectúan un proceso de investigación similar. De cada trabajo se cita el título, autor o autores, lugar de presentación, fecha el problema, objetivo e hipótesis, definición de objetivo de estudio y aspecto, procedimiento, resultados y conclusiones. (p. 31)



Paca (2011) a través de la aplicación de su tesis detallo:

Que el trabajo tuvo como objetivo Aplicar las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) y Distribución de Medicamentos e Insumos en el Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Roman de la ciudad de Riobamba, con el fin de acondicionar las áreas de Bodega, Farmacia y centralizar el servicio de farmacia.

Establecida la situación se realizó la diferenciación de áreas, organización de medicamentos alfabéticamente, control de luz, Humedad Relativa (HR) y temperatura utilizando termo higrómetros, se elaboró un software contable con datos generales, fundamentado en el Cuadro Nacional de Medicamentos (CNM), Formularios y Manuales del Ministerio de Salud, guía del uso adecuado de medicamentos.

Al finalizar el trabajo queda implantado las BPA que ayuda sin duda a mejorar el servicio de farmacia y dar garantía a la distribución y compra de los medicamentos e insumos. Se recomienda continuar con las BPA implantada manteniendo la calidad del medicamento y mejorar el software incluyendo los demás formatos del MSP. (p. 82)



Villacrés (2013) a través de su Propuesta de Implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento basada en el Informe 32 de la OMS: Anexo 1, para la Bodega de Medicamentos del Hospital del IESS de Latacunga.

Se realizó la inspección en las instalaciones en donde funciona la Bodega de Medicamentos del Hospital del IESS de Latacunga, se evaluó a través de la guía de verificación de BPA y se constató la situación inicial del almacén.

Se determinó el nivel de cumplimiento de las Normas de BPA en los siguientes puntos:

- Organización, Personal, Capacitación y Entrenamiento con un porcentaje de cumplimiento de 27%. infraestructura de las Áreas o Instalaciones para el Almacenamiento con un porcentaje de cumplimiento de 47%.
- Equipos y Materiales con un porcentaje de cumplimiento de 54%.
- Técnicas de Manejo con un porcentaje de cumplimiento de 65%



- Auto inspección con un porcentaje de cumplimiento de 5,8%.

Se elaboró los POE de acuerdo a la propuesta realizada y a las acciones correctivas que se recomienda ejecutar en la Bodega de Medicamentos del Hospital del IESS de Latacunga. Una vez terminado el trabajo de investigación se procedió a entregar un ejemplar a la Dirección Médica. (págs. 2-118-119)



## 5.2 DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN

### 5.2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Tamayo (2004) determina que La investigación es un “proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento” (p. 37)

Se conoce que existe una amplia clasificación de los tipos de investigación:

**Investigación Aplicada** Moreno (1987) la define como aquel tipo de investigación que “tiene como propósito corroborar la teoría, de manera directa, en un campo concreto de aplicación” (p. 37)

En este proyecto la investigación aplicada permito determinar el problema central, las fuerzas bloqueadoras e impulsadoras para formar la Matriz T



**Investigación Cualitativa** Méndez (2008) la define como aquella que “se orienta a captar el significado de los procesos, comportamientos y actos” (p. 22)

En el proyecto esta investigación contribuyo a describir las causas y efectos directos e indirectos para construir el árbol de problemas y objetivos.

**Investigación de campo** Moreno (1987) define a esta investigación como aquella que “reúne la información la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentren en estudio” (p. 42)

En el proyecto este tipo de investigación contribuye a obtener los datos de faltantes y sobrantes indicados por el Lic. José Luis Puglla Coordinador de Farmacia y Adquisiciones representado con un 4.41% de faltantes y excedentes de un 17.05% en medicamentos, y en insumos médicos un excedente 16.63% y un faltante del 6.90% registrados en el último trimestre del año 2015, que fueron utilizados en la fundamentación de la justificación del proyecto.



**Investigación Bibliográfica** Méndez (2008) la define como aquella que “sistematiza, descubre y aporta nuevo conocimiento, dando respuesta a la pregunta de investigación que le dio origen” (p. 25)

En el proyecto contribuye a la fundamentación de varios conceptos y teorías para lo cual se ha utilizado varios autores entre los cuales están:

- Juan Antonio Galbis Pérez
- Juan Simón Rovayo Mancheno
- Fernando García Córdoba
- Gloria Piedad Paca Illbay
- Verónica Soraya Villacrés Riera
- Mario Tamayo y Tamayo
- María Guadalupe Moreno Bayardo
- Alejandro Méndez Rodríguez

**Investigación Proyectiva** Hurtado de Barrera (2000) establece que esta investigación “también es conocida como proyecto factible, consiste en la elaboración de una propuesta o modelo para solucionar determinadas situaciones” (p.4)



Esta investigación permite desarrollar la propuesta planteada en el proyecto el cual es la implementación de un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Dispensación de medicamentos e insumos médicos en la Novaclinica Santa Cecilia para optimizar el control de los mismos.

**Investigación Evaluativa** Hurtado de Barrera (2000) establece que este tipo de investigación “consiste en indagar si los objetivos que se han planteado en un determinado programa o proyecto están siendo alcanzados, y descubrir cuales aspectos del proceso han contribuido a entorpecer el logro de dichos objetivos” (p. 5)

Esta investigación en el proyecto permitirá verificar los resultados que se lograran obtener desde el momento del desarrollo e implementación de la propuesta.



## 5.2.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Rodríguez (2005) define que el método científico “es un conjunto de procedimientos en los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo” (p. 27)

**Método Inductivo** Cegarra (2012) establece que este el método es aquel que parte de lo particular a lo general, de lo simple a lo complejo.

En una reunión del Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas de la OEA (IICA, 1967) concluyó que para una mejor estructuración del procedimiento del método inductivo se sigue los siguientes pasos:

“Observar, Experimentar, Comparar, Abstracción, Generalización” (p. 60)

En el proyecto los pasos de este método se aplicó de la siguiente manera:



**Observación.**\_ Se analiza el entorno y las necesidades que tiene la farmacia de la Novaclinica Santa Cecilia para determinar cuál de esas necesidades es la que requiere mayor atención.

**Experimentación.**\_ Se recopila la información necesaria referente a las causales que provocan faltantes y sobrantes en medicamentos e insumos médicos a través de una entrevista realizada al Lic. José Luis Puglla Coordinador de Farmacia y Adquisiciones (Anexo K-11, pág. 122), para plantear y estructurar el problema central.

**Comparación.**\_ Se construye el árbol de problemas para posteriormente graficar el árbol de objetivos para analizar, comparar y visualizar como mejoraría la situación actual en el futuro.

**Abstracción.**\_ A través de la matriz de impacto de objetivos se define cual es el objetivo viable para solucionar la problemática detectada.



**Generalización.** Es la sociabilización y estandarización del Manual de Buenas Practicas a través del programa de capacitación.

**Método deductivo** Cegarra (2012) define que es el método que parte de lo general a lo particular, de lo complejo a lo simple.

En la reunión del Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas de la OEA (IICA, 1967) concluyo que para una mejor estructuración del procedimiento del método deductivo se sigue los siguientes pasos:

“Aplicación, comprobación y demostración” (p. 61)

En el proyecto se aplicó de la siguiente manera:

**Aplicación.** Se desarrolla la propuesta en documentos y se indica las causas, efectos, soluciones a través del árbol de problemas y objetivos y se plantea los objetivos a través de la matriz de análisis de alternativas y posteriormente en el marco lógico se detalla cómo se llevara a cabo el proyecto.



**Comprobación.**\_ Se verificara los datos de faltantes y excedentes de medicamentos e insumos médicos del último trimestre del año 2015 que se utilizaron para determinar el problema central vs los datos de faltantes y excedentes del próximo trimestre posterior a la implementación del manual de buenas prácticas y observar los resultados.

**Demostración.**\_ Se verificara la frecuencia del uso que tiene el manual de buenas prácticas por parte del personal de farmacia en un periodo de 3 días.



### 5.2.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En una publicación de Rojas (1998) concluyo que las técnicas de recolección de datos “son las técnicas que se van a utilizar para obtener información. Cada una de esas técnicas se debe definir, justificar y describir” (p. 128)

Latorre (1996) clasifica a las técnicas de recolección de información en

Las técnicas para recolectar la información según que la información sea secundaria o primaria, existen diversas técnicas para obtenerla.

En la información secundaria no hay garantía sobre los métodos e instrumentos para recogerla ni sobre los errores. La información se recoge mediante fichas bibliográficas sobre libros, ensayos, artículos de revista y mediante fichas de contenido o temáticas, que son extractos a partes completos, citas textuales o resúmenes de libros, ensayos, artículos de revista o periódico.

La información primaria se obtiene mediante varias posibilidades: la observación, la entrevista, la encuesta y el experimento. (p.25)



En el proyecto se aplicó la entrevista al Lic. José Luis Puglla Coordinador de Farmacia y Adquisiciones de la Novaclínica Santa Cecilia (ANEXO K-11, pág. 122), lo cual permitió identificar los problemas fundamentales que se desarrollan en torno a la problemática central.

Además de la técnica de observación que permitió llevar a cabo la realización de la guía de evaluación de cumplimiento de Buenas prácticas de Almacenamiento y Distribución para establecimientos farmacéuticos emitido por la Agencia Nacional de Regulación y Control Sanitario, con ciertas modificaciones que permiten al investigador verificar el cumplimiento real y como desarrollar de mejor manera la propuesta planteada.

Y finalmente para la conceptualización y fundamentación de algunos extractos del proyecto se ha utilizado libros, revistas, documentos e internet.

### 5.2.3.1 GUÍA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN PARA ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS

#### Cuadro No. 13

Guía de evaluación de buenas practicas

	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
<b>1</b>	Cuenta con un organigrama		<b>x</b>	“Se desarrollara estrategias administrativas para fortalecer este aspecto”
<b>2</b>	Cuenta con un documento en la que se describan las actividades de la persona a cargo del establecimiento farmacéutico	<b>x</b>		Requiere ser revisado y sociabilizado
<b>3</b>	¿El responsable del establecimiento farmacéutico coordina las actividades relacionadas con el seguimiento de las buenas prácticas de almacenamiento y distribución?	<b>x</b>		
	<b>DEL PERSONAL</b>			
<b>4</b>	¿La empresa cuenta con personal calificado. Capacitado y con el conocimiento técnico suficiente en lo referente a buenas prácticas de almacenamiento y Distribución?		<b>x</b>	“Se requiere realizar prácticas y charlas continuas de BPA, BPD BPDD”
<b>5</b>	¿Existe un programa de capacitación acerca de buenas prácticas de almacenamientos y distribución?		<b>x</b>	“Se requiere de capacitaciones mensuales de varios tópicos”



6	¿El personal es evaluado periódicamente conforme al programa de capacitación establecido?		x	Aun no se desarrollan las capacitaciones para poder evaluarlos posteriormente
7	¿El personal nuevo es previamente entrenado acerca de buenas prácticas de almacenamiento y distribución?	x		
8	¿El personal usa uniformes adecuados según sus actividades?		x	Solamente el personal administrativo
9	¿El personal acata las normas establecidas que indican la prohibición de fumar, comer y beber en el Área de almacenamiento?	x		
	<b>Infraestructura</b>			
10	¿La área del establecimiento está diseñada de tal manera que faciliten el flujo tanto del personal como de los productos?	x		
	Las estanterías, muebles, armarios y/o vitrinas están diseñadas y construidas, de manera que permitan:			
11	Tener un sistema ubicado por estanterías	x		
12	¿Capacidad suficiente para soportar el peso de los Productos, señalando la cantidad máxima de seguridad?	x		
13	¿Qué la separación entre piso, pared y estanterías faciliten la limpieza y eviten contaminación?	x		
14	¿Las paredes y pisos son de fácil limpieza?	x		

<b>15</b>	¿ Las instalaciones impiden el ingreso de insectos, Aves, roedores, polvo y otros contaminantes externos?	<b>x</b>		
<b>16</b>	¿ Disponen de luz natural y/o suministro de Electricidad seguro?	<b>x</b>		
<b>17</b>	¿ Cuentan con un sistema de iluminación de Emergencia?	<b>x</b>		
<b>18</b>	¿ Existen ventanales grandes?	<b>x</b>		
<b>19</b>	¿ Las transacciones y movimientos físicos se realizan En forma mecanizada y controlada por sistemas de Hardware y software?	<b>x</b>		
	A fin de minimizar confusiones y riesgos de Contaminación y permitir una rotación ordenada de los Inventarios, la empresa cuenta con las siguientes áreas:			
<b>20</b>	Recepción	<b>x</b>		
<b>21</b>	Medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas	<b>x</b>		
<b>22</b>	Cámaras frías	<b>x</b>		
<b>23</b>	Despacho	<b>x</b>		
<b>24</b>	Bajas	<b>x</b>		
<b>25</b>	Devoluciones	<b>x</b>		
<b>26</b>	Administración	<b>x</b>		



<b>Equipos y materiales</b>				
	El establecimientos dispone de:	<b>x</b>		
<b>27</b>	Equipos medidores de temperatura y humedad debidamente calibrados			
<b>28</b>	Dispone de extintores	<b>x</b>		
<b>29</b>	Su contenido está vigente	<b>x</b>		
<b>30</b>	Están ubicados en lugares de fácil acceso	<b>x</b>		
<b>Recepción de productos</b>				
<b>31</b>	Existe un procedimiento para la recepción de los productos solicitados	<b>x</b>		
<b>32</b>	¿Existen registros físicos o electrónicos de la Documentación de la recepción de los productos?	<b>x</b>		
	Durante la revisión de la documentación, se verificará La siguiente información:			
<b>33</b>	Nombre del producto	<b>x</b>		
<b>34</b>	Principio activo concentración		<b>x</b>	“Manual de almacenamiento”
<b>35</b>	Forma farmacéutica		<b>x</b>	“Manual de almacenamiento”
<b>36</b>	Cantidad recibida	<b>x</b>		
<b>37</b>	Nombre y firma de la persona que recibe y entrega	<b>x</b>		
<b>Almacenamiento de productos</b>				
	La gestión operativa del área de almacenamiento es:			
<b>38</b>	Almacenamiento organizado	<b>x</b>		
<b>39</b>	Almacenamiento caótico sectorizado		<b>x</b>	“Almacenamiento organizado”

40	Los productos se encuentran almacenados a una altura del piso de 15-20cm	x		
41	Los productos almacenados se encuentran adecuadamente espaciados entre sí de manera que facilite la limpieza	x		
42	El área de almacenamiento está debidamente equipado con perchas y estanterías suficientes e identificadas y clasificadas de acuerdo a su función	x		
43	Utilizan algún sistema de distribución como el sistema FEFO o FIFO	x		
44	Existe un registro manual o computarizado en el que se consigna la siguiente información			
45	Cantidad de productos	x		
46	Existen inventarios periódicos de las existencias de productos	x		3 meses
47	Se verifica el registro de las existencias	x		
48	Se identifican los excedentes	x		
49	Se verifican las pérdidas o mermas	x		
50	Se controla la fecha de caducidad de los productos	x		
51	Se verifican condiciones de almacenamiento	x		
	<b>Documentos</b>			
52	Los documentos referentes a compras, recepción: controles, despacho de productos se archivan acorde a las normas vigentes	x		
53	Las existencias de los productos están documentadas y son revisadas periódicamente mediante el control de inventarios	x		



54	Las etiquetas de identificación colocadas en los estantes y perchas son claros y contienen la siguiente información:	x		
55	Nombre del producto	x		
56	Forma farmacéuticas y concentración	x		
	<b>Distribución</b>			
	El despacho de los productos se realiza de forma tal que se evita la confusión efectuándose las siguientes verificaciones:	x		
57	Recepción del pedido	x		
58	Que los productos seleccionados para el despacho correspondan a lo solicitado	x		
59	La distribución se efectuó estableciendo un sistema adecuado de rotación FEFO o FIFO	x		

**Nota:** Resultados de la evaluación de la guía de cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento y distribución para establecimientos farmacéuticos. ARCSA. (2013).

### 5.2.3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Posterior a la ejecución de la evaluación de cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento y distribución para establecimientos farmacéuticos se obtuvo los siguientes resultados de 60 ítems que se evaluó, arrojó que 8 ítems no cumplen con las buenas prácticas de almacenamiento y distribución que corresponde al 13.55% del 100%, es decir que el 86.45 si cumple con las buenas practicas, sin embargo en ese 13.55% figuran estos dos ítems que son fundamentales para el desarrollo de la propuesta planteada los cuales son:

- La empresa cuenta con personal calificado capacitado y con el conocimiento técnico suficiente en lo referente a buenas prácticas de almacenamiento y distribución.
- Existe un programa de capacitación acerca de buenas prácticas de almacenamientos y distribución.

Lo que demuestra que el personal desarrolla las buenas prácticas de almacenamiento y distribución, pero no porque hayan recibido una capacitación adecuada y completa o cuenten con un manual, sino que simplemente se les ha



indicado de forma empírica como hacer alguna de ellas, y esto ha generado en gran parte que existan excedentes y sobrantes en el stock tanto de medicamentos como insumos médicos, en conclusión es necesario desarrollar el Manual de Buenas prácticas de Almacenamiento y Distribución pese a que se aplique se hace necesario una guía para el personal, además de una capacitación completa la cual se desea que tenga la capacidad de disminuir todas las dudas que puedan existir por parte del personal.



## 5.3 FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

### 5.3.1 TEMA

Implementación de un manual de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos en la Novaclinica Santa Cecilia para optimizar el control de los mismos en santa clara DMQ 2015-2016

### 5.3.2 MISIÓN

Publicaciones Vértice S.L. (2004) define a la misión de la empresa como “el punto de partido de la actividad de la empresa cuya definición tiene mucho que ver con el negocio (actividad productiva y comercial) de la misma. La misión expresa la razón de ser de la empresa y su objetivo primordial” (p. 40)

Valda (2013) A continuación indica una relación de algunas de las preguntas que se debería hacer todo empresario:

“¿Quiénes somos?



¿Qué buscamos?

¿Qué hacemos?

¿Dónde lo hacemos?

¿Por qué lo hacemos?

¿Para quién trabajamos?” (Párrafo 11)

### **5.3.2.1 MISIÓN DE LA NOVACLINICA SANTA CECILIA**

“Brindar a la comunidad atención permanente de Salud Integral de la más alta calidad, en todas las especialidades médicas, garantizando nuestro servicio con tecnología de punta y Recursos Humanos calificados y comprometidos con el bienestar de nuestros pacientes”

### **5.3.2.2 ANÁLISIS**

La misión expuesta por la Novaclinica Santa Cecilia no cumple con la pregunta ¿Quiénes somos? y ¿Dónde lo hacemos? sin embargo se hará mayor énfasis en la farmacia de la institución ya que no cuenta con una misión propia por eso a continuación se hace la siguiente una propuesta.



### **5.3.2.3 PROPUESTA DE MISIÓN PARA LA FARMACIA INTERNA DE LA NOVACLÍNICA SANTA CECILIA**

Somos un departamento interno de la Novaclínica Santa Cecilia que ofrece un servicio farmacoterapéutico de calidad en el manejo de medicamentos e insumos médicos, a través de un personal capacitado y comprometido con el restablecimiento de la salud de cada uno de nuestros pacientes.

### **5.3.3 VISIÓN**

Pérez (1999) define a la visión como “el sueño sobre el posicionamiento de la empresa a muy largo plazo que ha de entusiasmar a todos los clientes” (p. 102)

Valda (2013) A continuación tenemos una relación de algunas de las preguntas que se debería hacer todo empresario:

“¿Cuál es la imagen deseada de nuestro negocio?”

¿Cómo seremos en el futuro?

¿Qué haremos en el futuro?



¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?” (Párrafo 9)

### **5.3.3.1 VISIÓN DE LA NOVACLINICA SANTA CECILIA**

“Ser un hospital líder en atención médica, docencia e investigación, con la mejor tecnología que asegure un cuidado oportuno con calidad, calidez y compromiso social”

### **5.3.3.2 ANÁLISIS**

La visión de la Novaclinica contesta a todas las preguntas establecidas para la construcción de la estructura de una correcta visión, sin embargo la farmacia no posee visión propia por esta razón se plante la siguiente propuesta.

### **5.3.3.3 PROPUESTA DE VISIÓN PARA LA FARMACIA INTERNA DE LA NOVACLINICA SANTA CECILIA**

Ser una de las mejores áreas de la Novaclínica Santa Cecilia en el servicio de atención a pacientes, brindando un tratamiento farmacoterapeutico destacado por su sistema de calidad con profesionales de excelencia.



### **5.3.4 OBJETIVO GENERAL**

Disminuir los índices de faltantes y sobrantes en el stock de medicamentos e insumos médicos

### **5.3.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Aplicar las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación de forma adecuada.
- Control riguroso en la dispensación de medicamentos e insumos médicos.
- Uso de la tarjeta Kardex en los medicamentos e insumos médicos por los auxiliares de farmacia.

### 5.3.6 JUSTIFICACIÓN

El incremento de faltantes y sobrantes de medicamentos e insumos médicos por un inadecuado almacenamiento, distribución y dispensación ha sido el punto de partida para que el ARCSA intente dar solución a esta problemática, si bien es cierto los errores al momento de almacenar, distribuir y dispensar dependen en gran mayoría de la información que posea el personal al momento de aplicar las buenas practicas

Tras obtener los datos brindados por el Administrador de la Farmacia a través de la entrevista (ANEXO K-11, pág. 122) se pudo evidenciar que la falta de conocimientos de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación que posee el personal es baja.

Es por ello que con la ejecución de este proyecto de implementación y capacitación se pretende enseñar o reforzar acerca de las buenas prácticas para que el personal de farmacia a través de una capacitación, puedan brindar un servicio de calidad y seguridad a los pacientes, con este punto se estaría cumpliendo el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2014. Resolución No. CNP-002-2013 del Gobierno del Ecuador, Ecuador, 24 de junio de 2013. Objetivo 3 “Mejorar la calidad



de vida de la población” Además de esto se desea recuperar la costumbre de consultar en fuentes confiables cuando se presente alguna duda.



### 5.3.7 APLICACIÓN DEL PROYECTO

Morfín (2011) define a la aplicación del proyecto como es un trabajo que se ejecuta en un escenario real en el cual se tiene la oportunidad de aplicar los conocimientos y habilidades profesionales interviniendo de manera directa en la propuesta y ejecución de planes y estrategias que generen soluciones ante los problemas reales que el entorno social demanda

Para el desarrollo de la implementación y capacitación del Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Dispensación de medicamentos e insumos médicos se verificara lo siguiente:

Álvarez (1996) define que los manuales “son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimiento y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema” (p. 23)

**Manuales de procedimientos** la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (2004) lo define como:



Un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo. (p. 6)

Este manual determina cada uno de los pasos que deben seguirse para realizar un proceso de forma que permita al personal obtener resultados adecuados.

**Manual de contenido múltiple** Jáuregui (2013) establece que “consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, un manual de este tipo puede interrelacionar dichos conceptos, debiéndose separar en secciones” (párrafo 18)

Estos manuales concentran información relativa a diferentes aspectos relacionados con el desenvolvimiento cotidiano de las actividades del personal.



### **5.3.8 TEMAS DEL MANUAL**

#### **5.3.8.1 BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO**

Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos Acuerdo N° 4872, ARCSA, 2014 definió las Buenas Prácticas de Almacenamiento, como un conjunto de normas mínimas obligatorias de almacenamiento que deben cumplir los establecimientos de importación, distribución, dispensación y expendio de productos farmacéuticos y afines, respecto a las instalaciones equipamientos y procedimientos operativos destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos.

Los elementos básicos necesarios para el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, considerados en la presente Norma son:

- Personal
- Infraestructura
- Equipos y materiales
- Rotación de Stock
- Documentos



En el manual se desarrollaran cada uno de los ítems que componen las buenas prácticas de almacenamiento los cuales tendrán un enfoque de acuerdo a la normativa vigente (ANEXO L-12, pág. 140), además se incluirán imágenes claras que permitan una mejor visualización de cada una de ellas, en el ítem de personal se hará más énfasis en la imagen y presentación del personal, en el punto de infraestructura se detallara cada una de las condiciones que debe cumplir la infraestructura de la farmacia para el conocimiento del personal, en este punto el manual se orientara en cada una de las áreas de la farmacia y sus respectivas actividades.

En el ítem de equipos y materiales se definirá y establecerá las condiciones en las cuales deben ser almacenadas los medicamentos e insumos médicos, los sistemas que se utilizaran.



### 5.3.8.2 SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO

Castellano (2015) establece lo siguiente:

Para diseñar la estrategia de almacenamiento se deben definir de manera coordinada dos aspectos clave: el sistema de gestión del almacenamiento y el modelo del almacenamiento.

Gestionar un almacén consiste, básicamente, en la definición de los criterios para seleccionar los materiales que saldrán de este a fin de atender una petición concreta. Es decir, la definición del periodo de permanencia de los productos en el almacén, para lo cual se cuenta con los siguientes sistemas:

**Sistema FIFO** (First In- First Out). Es el más utilizado y basa su estrategia en que las primeras salidas del producto del almacén corresponden a las primeras entradas de materiales llegadas al almacén.

**Sistema FEFO** (First Expired-Firts Out). Consiste en darle salida primero a los productos que tengan la fecha más próxima de caducidad. (p. 34)



### 5.3.8.3 BUENAS PRACTICAS DE DISTRIBUCIÓN

Meneu (2006) indica que las Buena Practicas de Distribucion

En los productos de la industria farmacéutica y, más importante, sus beneficios para la salud, es preciso que existan canales de distribución adecuados para que lleguen a los pacientes. La distribución de medicamentos, o más precisamente la distribución y dispensación de medicamentos, participa en la “cadena del valor” (p. 2)

Girón y D`Alessio (1997) definen que existen dos tipos de distribución

La distribución dirigida a la atención del paciente hospitalizado, mejor conocida como intrahospitalaria, y la distribución que se realiza para la atención de pacientes que acuden a los servicios ambulatorios.

Existen cuatro tipos de métodos generales de distribución: el método de stock o inventario permanente, el método de prescripción individual, el método combinado de distribución de stock e individual y el método de distribución por dosis unitaria. (p. 21-22)



Se establecerá y desarrollara en el manual los diferentes sistemas de distribución con sus respectivas características.



#### **5.3.8.4 BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN**

Manual de Buenas Prácticas de Dispensación Acuerdo Ministerial 013-2009/MINSA, Perú, 2009 determino que las Buenas Prácticas de Dispensación es “promover, en todo momento el uso racional de medicamentos” (p. 13)

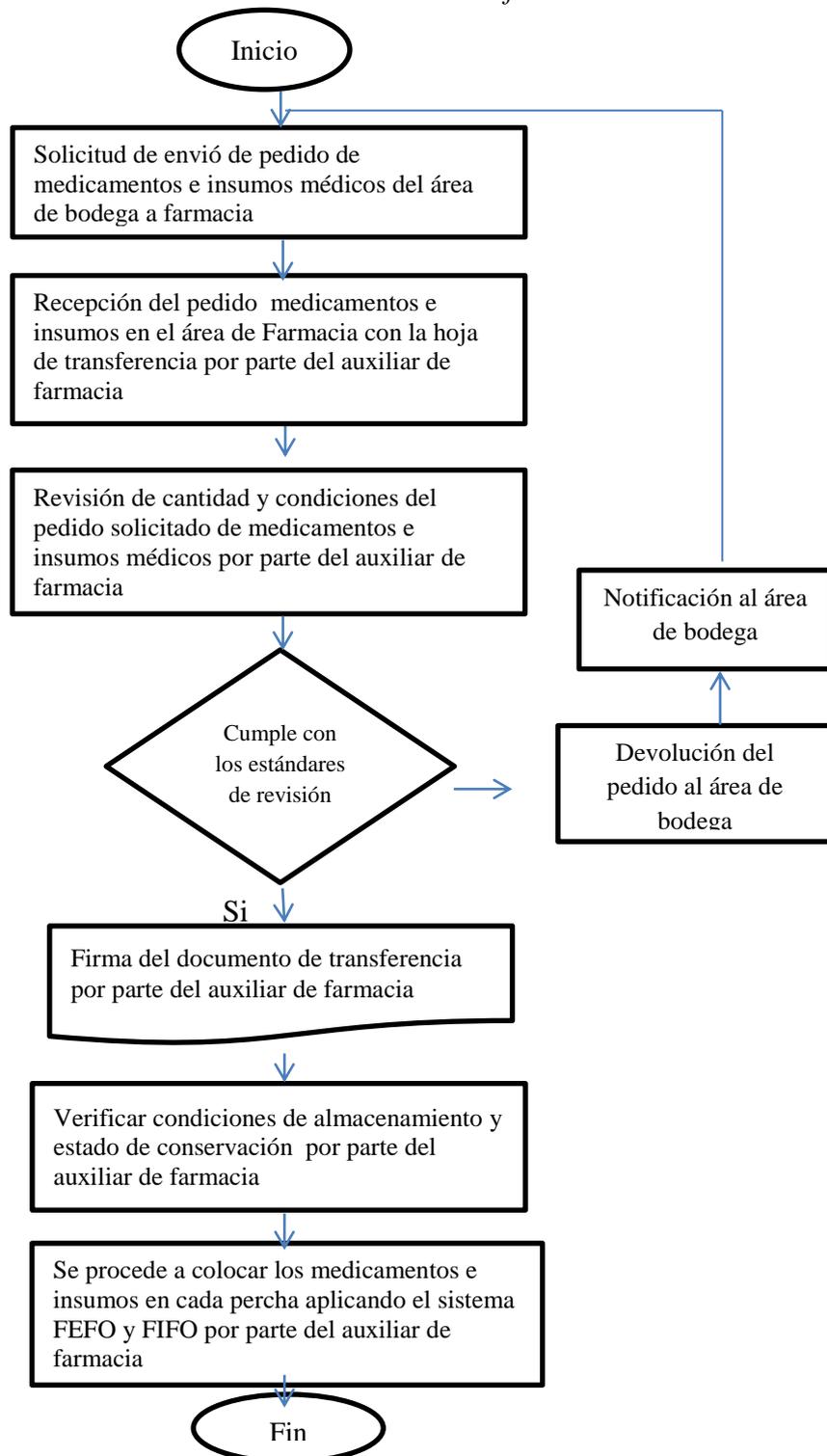
En el manual se desarrollaran cada uno de los ítems que componen las buenas prácticas de dispensación los cuales estarán basados a la normativa vigente (ANEXO M-13, pág. 160), se describirá cada uno de los pasos en el proceso dispensación con sus respectivas características, además de gráficos que permitan una mejor comprensión y la identificación clara del protocolo de dispensación.

#### **5.3.8.5 DIAGRAMAS DE FLUJO**

Berbel (2011) los define “una herramienta sencilla y poderosa que permite al personal de todos los niveles de la empresa visualizar la organización y sus procesos como un todo, sin que las jerarquías sean una limitación” (p. 133)

### Diagrama de flujo No. 1

*Almacenamiento de medicación e insumos médicos de farmacia*

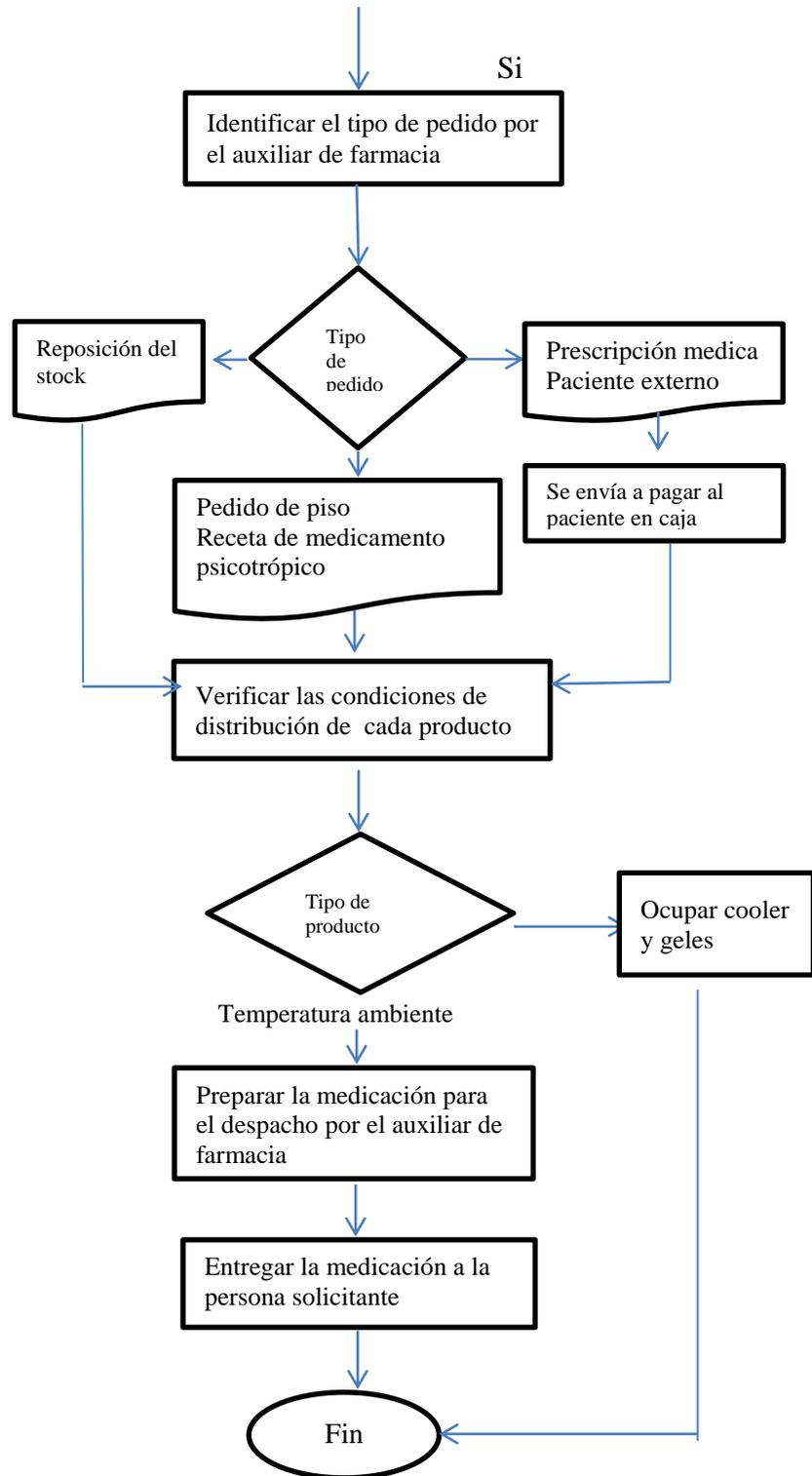


**Nota:** Diagrama del proceso de almacenamiento de farmacia

*Elaborado por: Pillajo, F. (2016)*

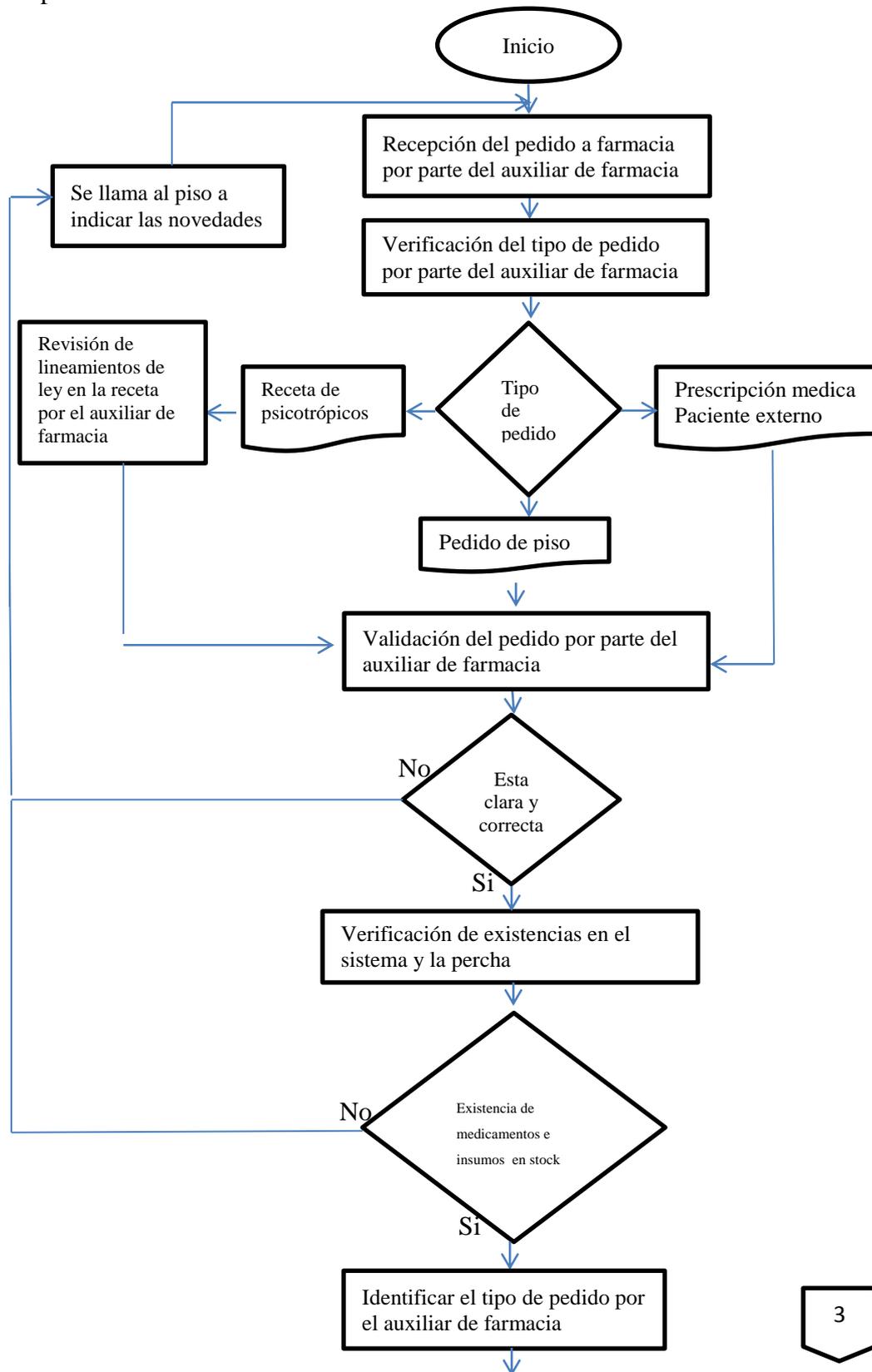


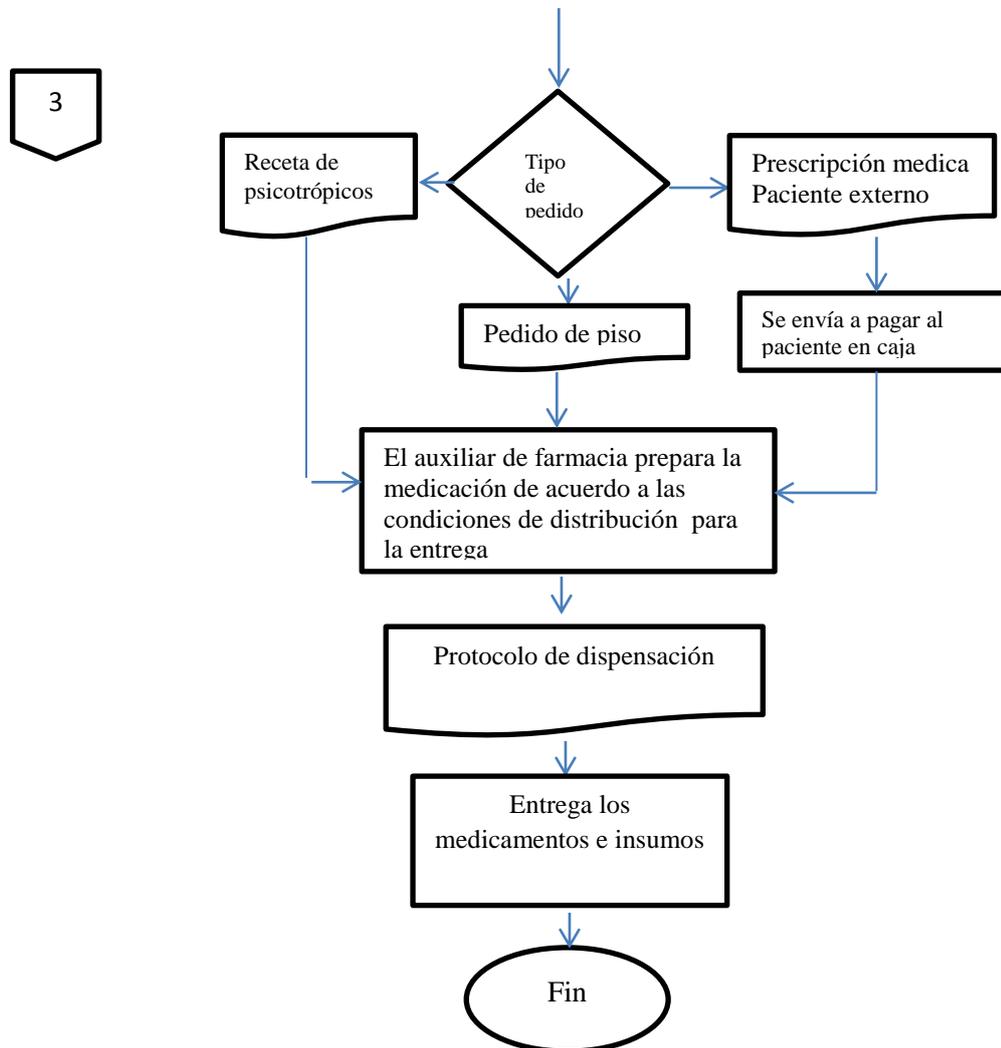
2



**Nota:** Diagrama del proceso de distribución de farmacia  
*Elaborado por: Pillajo, F. (2016)*

**Diagrama de flujo No. 3**  
Dispensación de medicación e insumos médicos de farmacia





**Nota:** Diagrama del proceso de dispensaci\u00f3n de farmacia  
*Elaborado por: Pillajo, F. (2016)*

### 5.3.9 TIPOS DE EXPOSICIÓN PARA LA CAPACITACIÓN



**Gráfico No. 1** Aplicación de los diversos tipos de exposición.  
**Ramírez, C. (s,f). Empresas.**

**Exposición en vivo (EV)** Bados y García (2011) establece que “implica exponerse sistemática y deliberadamente a situaciones temidas reales en la vida diaria” (p.2)

A la cual también se podría denominar exposición teórica, será utilizada para llevar acabo la capacitación al personal de farmacia ya que permitirá una mejor comprensión por parte de los capacitados y permitirá al capacitador captar la atención de los mismos.



**Exposición en imaginación** Bados y García (2011) indica que “implica imaginar que se están afrontando las situaciones problemáticas que generan ansiedad. Esto supone recordar el entorno físico, las respuestas somáticas, las emociones, los pensamientos y las consecuencias temidas” (p. 2)

También conocida como representación práctica Se utilizara esta exposición para ejemplificar casos reales que se pudieran generar en la vida cotidiana con respecto a las buenas prácticas.

**Exposición mediante ayudas audiovisuales** Bados y García (2011 manifiesta que “suele utilizar de forma complementaria a otros tipos de exposición, pudiendo usar diapositivas, sonido, videos o presentaciones por ordenador” (p. 3)

Se utilizara en la capacitación para dar a los capacitados una mejor visualización de las buenas prácticas y el uso adecuado de cada una de ellas



## CAPITULO VI

### 6.1 RECURSOS

López (2005) define a los recursos como medios empleados para realizar el proyecto. Estos se consideran en tres niveles:

**Recursos humanos** son todas las personas que están inmersas en la actividad productiva de la farmacia.

**Recursos materiales.-** representan el conjunto elementos farmacológicos que permiten el desempeño de las actividades cotidianas de la farmacia



**Recursos financieros.-** es el presupuesto disponible para la realización de las actividades.

Mayo (2014) define a los **recursos tecnológicos** como “un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito”

### **Recurso Humano**

- Auxiliares de Farmacia
- Coordinador de Farmacia y Adquisiciones
- Investigador
- Capacitador
- Tutor de tesis

### **Recursos Materiales**

- Documentos referidos al tema
- Folletos, boletines sobre BPA, BPD y BPDD
- Esferos y Pinturas
- Impresiones y hojas A4
- Papel Couche



- Carpetas

### **Recursos Tecnológicos**

- Laptop
- Memory Flash
- Internet: páginas web, you tube
- Infocus

## **6.2 PRESUPUESTO**

Cidia (1989) define al presupuesto del proyecto como aquel que “permite el cálculo de la totalidad de los costos del proyecto y sus beneficios” (p. 195)

**Cuadro No. 14**
*Presupuesto general del proyecto*

<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
<b>Recurso Humano</b>			
1	Tutor	200	200
1	Investigador	200	200
<b>Recurso Tecnológico</b>			
1	Laptop	266	266
1	Infocus	15	15
1	Flash memory	2.00	2.00
<b>Suministros y Materiales</b>			
100 horas	Internet	0.60	60
	Luz	0,018	6.00
400 hojas	Impresiones A4	0.05	20
20 hojas	Impresiones papel couche	0.15	3.00
<b>Otros gastos</b>			
160 pasajes	Transporte	0.25	40
	Alimentación	1.25	40
Subtotal			852
2% de imprevistos			17,04
<b>Total</b>			<b>869,04</b>

**Nota:** Presupuesto completo de los gastos utilizados en el proyecto.

*Elaborado por: Pillajo. F. (2016)*

**6.3 CRONOGRAMA (Ver Anexo J-10, Pág.116)**



## CAPITULO VII

### 7.1 CONCLUSIONES

- El personal de Farmacia de la Novaclinica Santa Cecilia asumió con responsabilidad los cambios generados, quedando evidenciado que la carencia de BPA, BPD y BPDD generaba faltantes y sobrantes tanto en stock de medicamentos e insumos médicos.
- Se elaboró una propuesta de implementación de un Manual de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación para la Farmacia de la Novaclinica Santa Cecilia.



- Se realizó una guía de verificación de buenas prácticas donde se obtuvo que de 60 ítems que se evaluó, arrojó que 8 ítems no cumplen con las buenas prácticas de almacenamiento y distribución que corresponde al 13.55% del 100%, es decir que el 86.45 si cumple con las buenas practicas.
- El uso adecuado de un manual contribuirá de manera positiva a fundamentar los conocimientos del personal de la Farmacia de la Novaclínica disminuyendo las irregularidades en el almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos.
- El grado de experiencia que tenga cada uno de los individuos no influye en el uso del manual, ya que lo que busca este manual es incrementar los conocimientos de normas, procesos y procedimientos apropiados para el manejo adecuado de medicamentos e insumos médicos del área de farmacia.



## 7.2 RECOMENDACIONES

- La capacitación y control de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Dispensación debe ser continua y evaluada periódicamente posterior a la implementación en el mes de abril.
- Concientizar al personal de farmacia sobre el adecuado manejo de medicamentos e insumos para que se mantenga el uso del manual implementado.
- Esta propuesta de implementación de un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Dispensación se podría adaptar o aplicar a otras áreas o departamentos de la Novaclínica Santa Cecilia.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (2012). *Ley Orgánica de Salud*. Recuperado de: <http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/04/LEY-ORGANICA-DE-SALUD1.pdf>

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (2013). *Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos*. Recuperado de: <http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/A-4872-Reglamento-de-BPADT-para-Establecimientos-Farmac%C3%A9uticos.pdf>

Álvarez, M. G. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Recuperado de: [https://books.google.com.ec/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Bados, A. y García, E. (2011). *Técnicas de Exposición*. Recuperado de: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/18403/1/T%C3%A9cnicas%20de%20Exposici%C3%B3n%202011.pdf>

Castellano, A. (2015). *Logística Comercial Internacional*. Recuperado de: [https://books.google.com.ec/books?id=-7-QCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=-7-QCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Recuperado de: [https://books.google.com.ec/books?id=YROO\\_q6-wzgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=YROO_q6-wzgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)



Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2005). *Metodología del marco lógico*. Recuperado de:  
[http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf?sequence=1)

Couto, M. (2004). *Como hablar bien en público*. Recuperado de:  
<http://www.foroempresarias.com/userfiles/archivos/presentaciones.pdf>

Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. (2009). *Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios*. Recuperado de: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Ley29459.pdf>

Dirección General de programación, organización y presupuesto. (2004). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de procedimientos*. Recuperado de:  
[http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pdf](http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf)

Documents.tips. (2013). *Marco Lógico Ins Cordillera*. Recuperado de:  
<http://documents.tips/documents/marco-logico-ins-cordillera-2013.html>

Galbis, J. A. (2004). *Panorama actual de la Química Farmacéutica*. Recuperado de:  
[https://books.google.com.ec/books?id=xPlmnSeN9ZYC&pg=PA17&dq=que+es+un+medicamento&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwjW3\\_nY\\_LjLAhXBSyYKHTJwDkgQ6AEIGjAA#v=onepage&q=que%20es%20un%20medicamento&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=xPlmnSeN9ZYC&pg=PA17&dq=que+es+un+medicamento&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwjW3_nY_LjLAhXBSyYKHTJwDkgQ6AEIGjAA#v=onepage&q=que%20es%20un%20medicamento&f=false)

García, F. (2002). *La tesis y el trabajo de tesis*. Recuperado de:  
[https://books.google.com.ec/books?id=IYgFr4WBtvIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=IYgFr4WBtvIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)



Girón, N. y D'Alessio, R. (1997). *Logística de Suministros de Medicamentos*.

Recuperado de:

[http://evirtual.uaslp.mx/FCQ/farmaciahospitalaria/Documents/logistica\\_SSM.pdf](http://evirtual.uaslp.mx/FCQ/farmaciahospitalaria/Documents/logistica_SSM.pdf)

Hurtado de Barrera, J. (2000). *Metodología de Investigación Holística*. Recuperado de: [www.scoop.it/doc/download/edEoKtUXbKbwc5w8XH8vR\\_B](http://www.scoop.it/doc/download/edEoKtUXbKbwc5w8XH8vR_B)

Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas de la OEA. (1967). *Reunión Técnica Internacional sobre Metodología de la Enseñanza de las Ciencias Agrícolas*. Guatemala: Autor.

Jáuregui, P. (2013). *Los Manuales Administrativos como herramienta clave*.

Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/los-manuales-administrativos-como-herramienta-clave/>

Latorre, E. (1996). *Teoría General de Sistemas Aplicada a la Solución Integral de Problemas*. Recuperado de:

[https://books.google.com.ec/books?id=giKtX6alF34C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=giKtX6alF34C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Méndez, A. (2008). *La investigación en la era de la información guía para realizar la bibliografía y fichas de trabajo*. Recuperado de:

[https://books.google.com.ec/books?id=DjlenSMWF-oC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=DjlenSMWF-oC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)



Meneu, R. (2006). *La Distribución y Dispensación de medicamentos*. Recuperado de:

<http://www.gacetasanitaria.org/index.php?p=watermark&idApp=WGSE&piiItem=S0213911106715795&origen=gacetasanitaria&web=gacetasanitaria&urlApp=http://www.gacetasanitaria.org&estadoItem=S300&idiomaItem=es>

Moreno, M. (1987). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. Recuperado de:

[https://books.google.com.ec/books?id=9eARu\\_jwbgUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=9eARu_jwbgUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Morfin, F. (2011). *La Institucionalización de los PAP en ITESO Director General Académico*. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=9GaQPK6mQ6E&feature=related>

Organización Mundial de la Salud. (2006). *Suplemento de la 45a edición*.

Recuperado de: [http://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf)

Paca, G. P. (2011). *Aplicación de las buenas prácticas de almacenamiento y distribución de medicamentos e insumos en el Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Roman de la Ciudad de Riobamba* (Tesis previa a la obtención del título de Bioquímico Farmacéutico). Recuperada del Repositorio Institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. (Núm. UDCTFC 56T00245).

Pérez, J. A. (1999). *Gestión de la calidad orientada a los procesos*. Recuperado de:

[https://books.google.com.ec/books?id=f0CfkKxSmhUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=f0CfkKxSmhUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)



Publicaciones Vértice S.L. (2004). *Dirección Estratégica*. Recuperado de:  
[https://books.google.com.ec/books?id=c8Oqyr-pW50C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=c8Oqyr-pW50C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Rodríguez, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de:  
[https://books.google.com.ec/books?id=r4yrEW9Jhe0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=r4yrEW9Jhe0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Rojas, E. (1998). *Usuario de la información*. Recuperado de:  
[https://books.google.com.ec/books?id=qc0vF5RusWwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=qc0vF5RusWwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir*. Recuperado de:  
<http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Recuperado de:  
[https://books.google.com.ec/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&dq=el+proceso+de+la+investigacion+cientifica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiZ\\_L6Q7O7LAhVVLkx4KHe0jDCQQ6AEIGjAA#v=onepage&q=el%20proceso%20de%20la%20investigacion%20cientifica&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&dq=el+proceso+de+la+investigacion+cientifica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiZ_L6Q7O7LAhVVLkx4KHe0jDCQQ6AEIGjAA#v=onepage&q=el%20proceso%20de%20la%20investigacion%20cientifica&f=false)

Valda, J. C. (2013). *Grandes Pymes Guía para elaborar correctamente a visión y misión de la empresa*. Recuperado de:  
<http://www.grandespymes.com.ar/2013/09/07/guia-para-elaborar-correctamente-la-vision-y-mision-de-la-empresa/>



Villacrés, V. S. (2013). *Propuesta de implementación de buenas prácticas de almacenamiento en la bodega de medicamentos del Hospital del IESS de Latacunga* (Tesis previa a la obtención del título de Química Farmacéutica). Recuperada del Repositorio digital de la Universidad Central del Ecuador. (Núm. T-UCE-0008-04).



# ANEXOS



### Anexo A-1

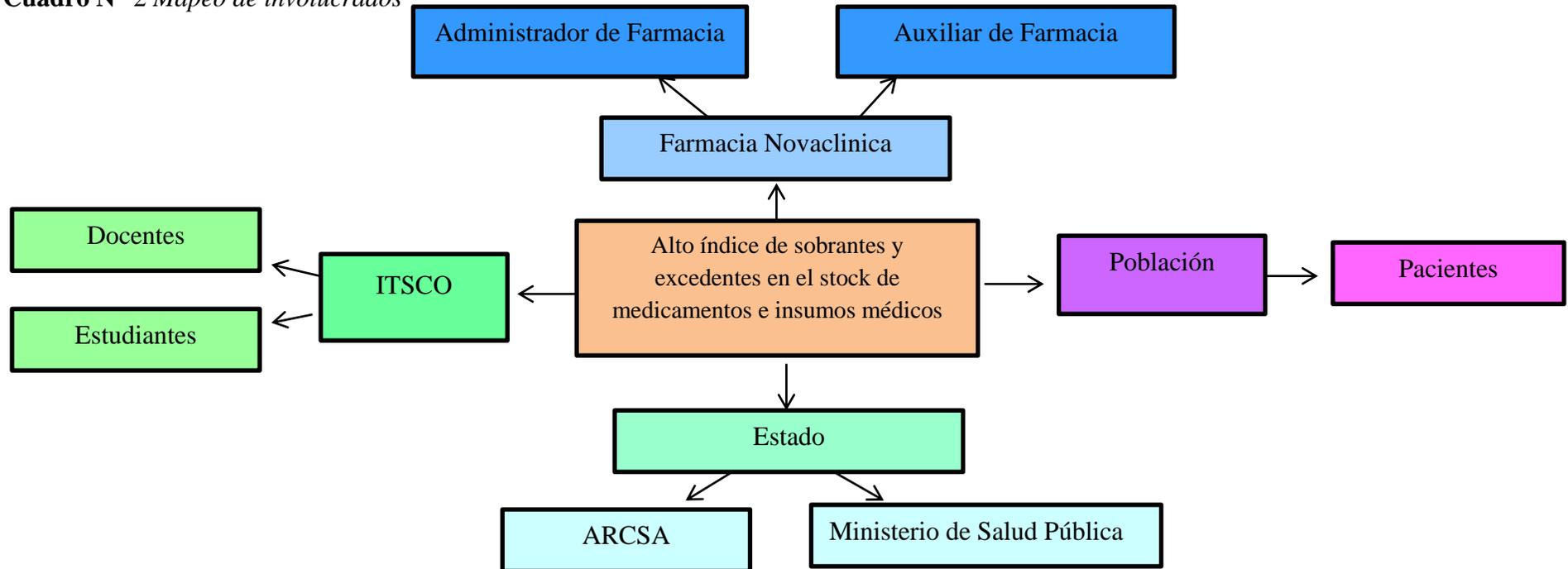
Cuadro No.1 Matriz T

SITUACION EMPEORADA	SITUACION ACTUAL				SITUACION MEJORADA
Incremento de errores en el almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos.	Alto índice de faltantes y sobrantes en el stock de medicamentos e insumos médicos.				Disminución de errores en el almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos.
FUERZA IMPULSORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Controles periódicos en los medicamentos e insumos médicos por parte del personal de farmacia.	2	5	5	5	No existen buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación adecuadas.
Predisposición por parte del personal de farmacia por cumplir con las normativas pese a no tener la formación adecuada.	2	4	5	4	Falta de capacitaciones de Buenas practicas
Sanciones monetarias por incumplimiento de normativas	1	2	3	4	No disponen de los recursos necesarios para la autoeducación sobre buenas prácticas.
Ley Orgánica de Salud Qué; la Ley Ibídem en el artículo 131 dispone que el cumplimiento de las normas de buenas prácticas de manufactura, almacenamiento, distribución, dispensación y farmacia será controlado y certificado por la autoridad sanitaria nacional.	1	2	2	3	No existen controles periódicos por el Ministerio de Salud Publica

Nota: Análisis de la situación actual del problema que queremos solucionar es decir la situación empeorada, actual y mejorada también se puede medir el impacto de las fuerzas bloqueadoras e impulsadoras y analizar cuales pueden tener un potencial de cambio.  
Elaborado por Pillajo, F. (2016).

Anexo B-2

Cuadro N° 2 Mapeo de involucrados



**Nota:** identificación de los actores que intervendrán en el proyecto establecidos a través de niveles.

*Elaborado por Pillajo, F. (2016).*

**Anexo C-3**
**Cuadro No. 3** *Matriz de análisis de involucrados*

		Interés sobre el problema	Problemas percibidos	Recursos mandatos	Interés sobre el proyecto	Conflictos	Acuerdos
Involucrados directos	Farmacia Novaclínica Santa Cecilia	Reducir pérdidas económicas por un inadecuado almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos	Falta de un manual de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos	Ley Orgánica de Salud, libro tercero Vigilancia y control sanitario disposiciones comunes, art. 131	Brindar una atención de calidad y seguridad a sus pacientes cumpliendo las respectivas normas sanitarias	Fuertes sanciones económicas por incumplimiento de los reglamentos establecidos por los entes reguladores	Implementación de un manual de buenas prácticas y programas de capacitación
	Coordinador de farmacia	Disminuir los errores en el almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos	Falta de capacitación para el personal	Ley Orgánica de Salud, libro tercero Vigilancia y control sanitario disposiciones comunes, art. 131  Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimientos Farmacéuticos Acuerdo Ministerial 00004872  Buenas prácticas de dispensación Ministerio de Salud Perú	Tener medicamentos e insumos médicos en condiciones adecuadas	Cierre de farmacias por no dar cumplimiento a las leyes vigentes	Implementación de un manual de buenas prácticas y una capacitación
	Auxiliar de farmacia	Almacenar y dispensar un medicamento o insumo médico de manera adecuada y tener un conocimiento sobre buenas prácticas	Desconocimientos de Buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación	Ley Orgánica de Salud, libro tercero Vigilancia y control sanitario disposiciones comunes, art. 131  Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimientos Farmacéuticos Acuerdo Ministerial 00004872  Buenas prácticas de dispensación Ministerio de Salud Perú	Eliminar dudas al momento de dispensar o almacenar un medicamento o insumo médico	Despido al personal por cierre de la farmacia	Implementación de un manual de buenas prácticas y una capacitación



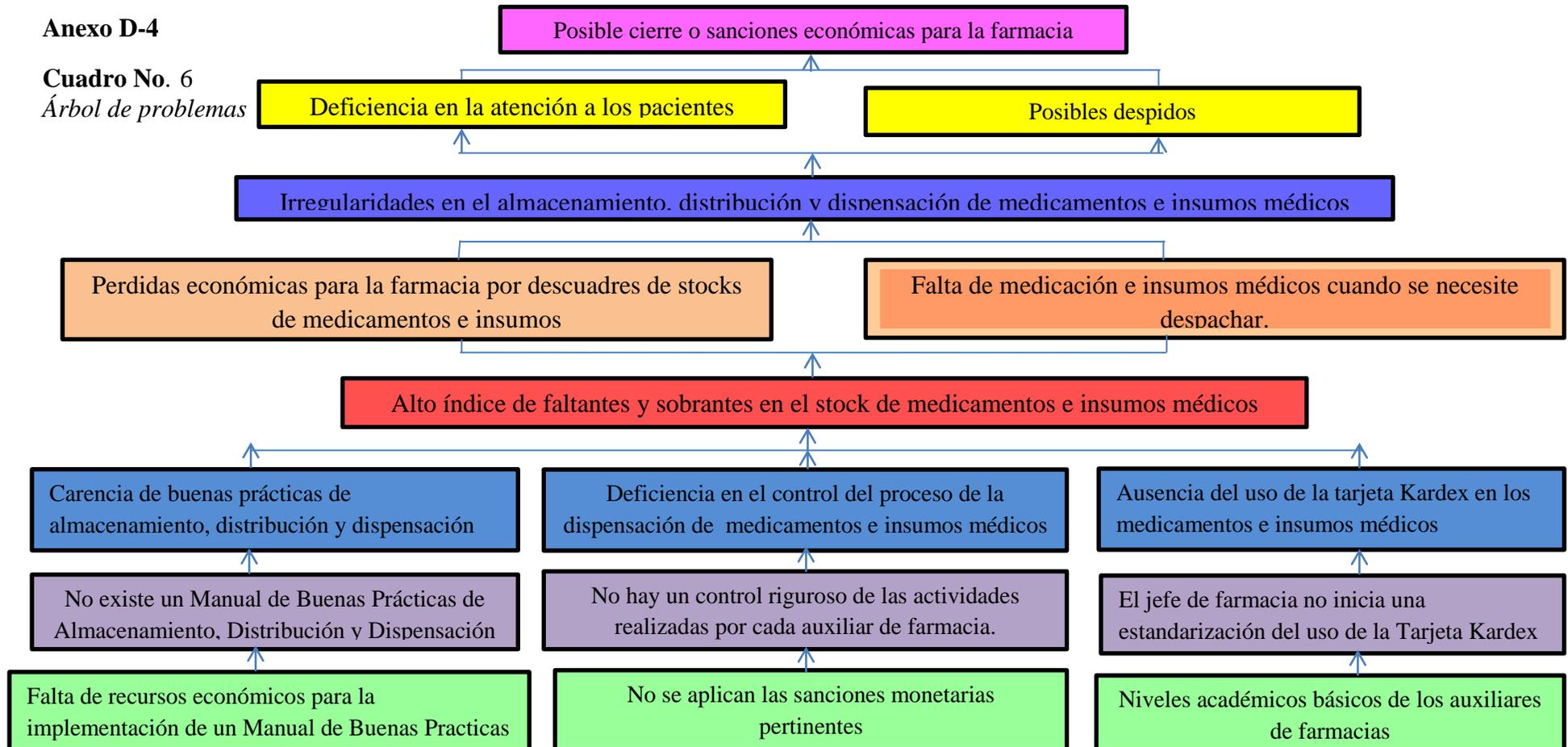
		Interés sobre el problema	Problemas percibidos	Recursos mandatos	Interés sobre el proyecto	Conflictos	Acuerdos
	ARCSA	Mantener un manejo adecuado de los medicamentos e insumos médicos en las Farmacias cumpliendo las normas sanitarias vigentes.	Negativa de las farmacias a aplicar Buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos	Ley Orgánica de Salud, libro tercero Vigilancia y control sanitario disposiciones comunes, art. 131  Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimientos Farmacéuticos Acuerdo Ministerial 00004872  Estatuto del ARCSA	Que las farmacias cumplan con las buenas prácticas y tengas un personal capacitado	Mala dispensación de medicamentos o insumos médicos que afecte la salud del paciente	Capacitaciones acerca del uso de BPA, D, D en medicamentos e insumos médicos
	Pacientes	Recibir una atención segura y de calidad	Desconocimiento de buenas prácticas de dispensación por parte del personal de la farmacia	Ley Orgánica de Salud, libro tercero Vigilancia y control sanitario disposiciones comunes, art. 131  Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimientos Farmacéuticos Acuerdo Ministerial 00004872  Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 objetivo 3	Un adecuado servicio de dispensación	Exceso de pacientes en el sistema de salud	Mejorar la atención al cliente con personal capacitado
	Ministerio de salud	Los pacientes reciban de manera adecuada y segura los medicamentos e insumos médicos	Incremento de pacientes en el sistema de salud	Ley Orgánica de Salud, libro tercero Vigilancia y control sanitario disposiciones comunes, art. 131  Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimientos Farmacéuticos Acuerdo Ministerial 00004872  Plan nacional del buen vivir 2013-2017 objetivo 3	Mejor calidad de vida	Falta de recursos económicos	Información sobre una correcta dispensación en carteles

		Interés sobre el problema	Problemas percibidos	Recursos mandatos	Interés sobre el proyecto	Conflictos	Acuerdos
Involucrados indirectos	Estudiante	Obtener mi título profesional y relacionarme con el entorno farmacéutico a través de la aplicación de este proyecto	Falta de información bibliográfica para el desarrollo del proyecto	Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 objetivo 3  Reglamento Interno del Instituto Tecnológico Superior Cordillera Art. 45 literal d y el Art. 73 literal b  Ley Orgánica de Educación Superior Art. 8 literal a y e	Mayores oportunidades de trabajo por la preparación académica	Que no se apruebe el proyecto de titulación	Cumplir y realizar el proyecto de titulación
	Docentes	Tener una metodología adecuada para explicar al estudiante, y correspondiente aplicación del proyecto	Alumnos que desconocen de buenas practicas	Reglamento Interno del Instituto Tecnológico Superior Cordillera Art. 45 literal d para la culminación de la formación académica el estudiante debe elaborar un proyecto de titulación	Aplicación práctica de los conocimientos teóricos adquiridos durante la carrera	La estudiante no realice un estudio adecuado y no se gradué	Cumplir con las tutorías

*Nota:* Análisis de la matriz de involucrados detallando cada uno de los actores tanto directos como indirectos.  
 Elaborado por Pillajo, F. (2016).

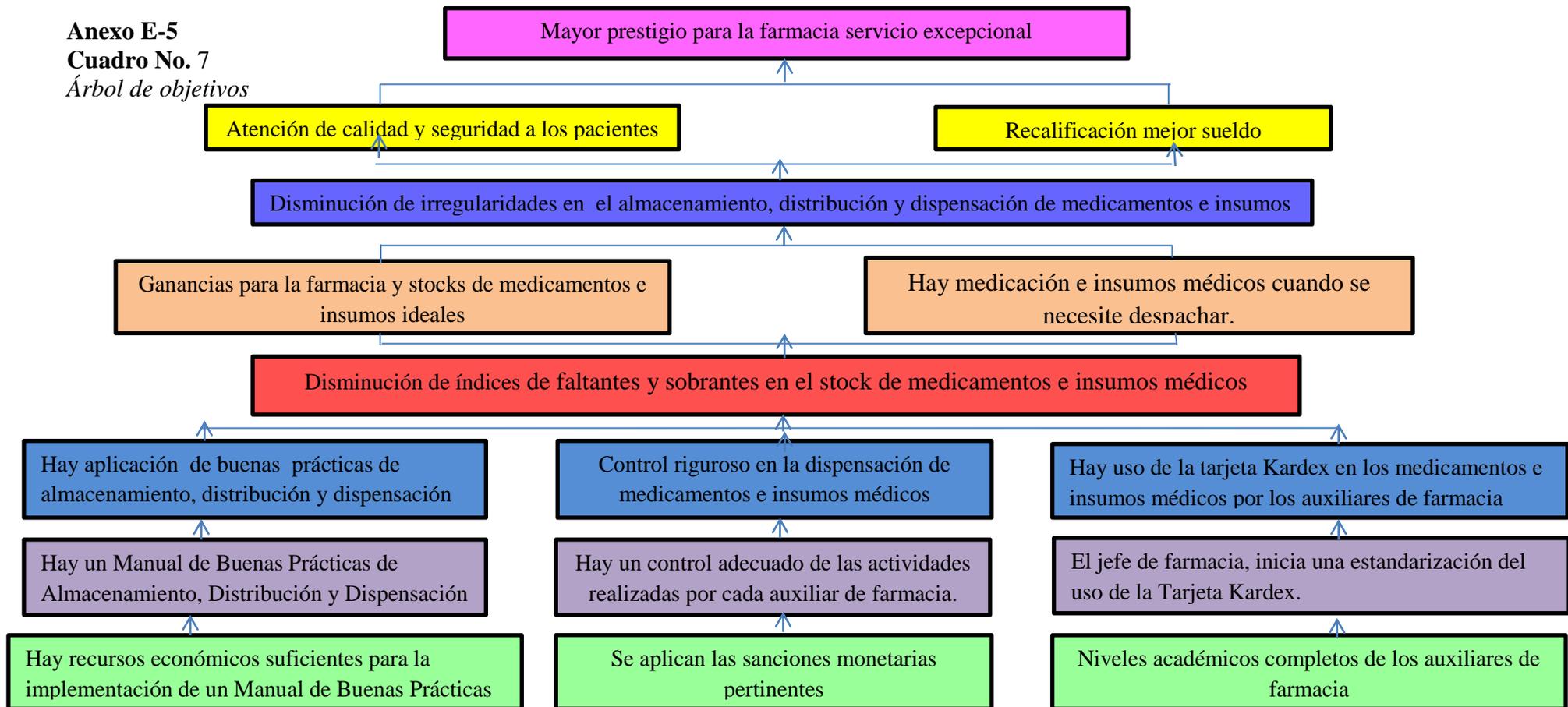
Anexo D-4

Cuadro No. 6  
Árbol de problemas



**Nota:** Árbol de problemas con sus respectivas causas y efectos  
Elaborado por: Pillajo, F. (2016)

**Anexo E-5**  
**Cuadro No. 7**  
*Árbol de objetivos*



**Nota:** Árbol de objetivos con sus causas y efectos  
*Elaborado por: Pillajo, F. (2016)*

**Anexo F-6**  
**Cuadro No. 9**

*Matriz de Análisis de Alternativas*

**MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS**

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLÍTICA	TOTAL	CATEGORIAS
La farmacia cuente con un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Dispensación de medicamentos e insumos médicos	5	4	5	4	4	22	Alta
Personal capacitado aplicando buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos	5	4	4	4	3	20	Media Alta
Personal identifica rotulación y señalización de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos	4	3	3	3	3	16	Media Baja
Personal tiene conocimientos y aplica procedimientos en la tarjeta Kardex	4	4	3	4	3	18	Media Alta
<b>TOTAL</b>	18	15	15	15	13	76	

**Nota:** Matriz de análisis de alternativas y su calificación en cada objetivo  
 Elaborado por: Pillajo, F. (2016)



## Anexo G-7

### Cuadro No. 10

Matriz de análisis de alternativas: análisis de impacto de los objetivos

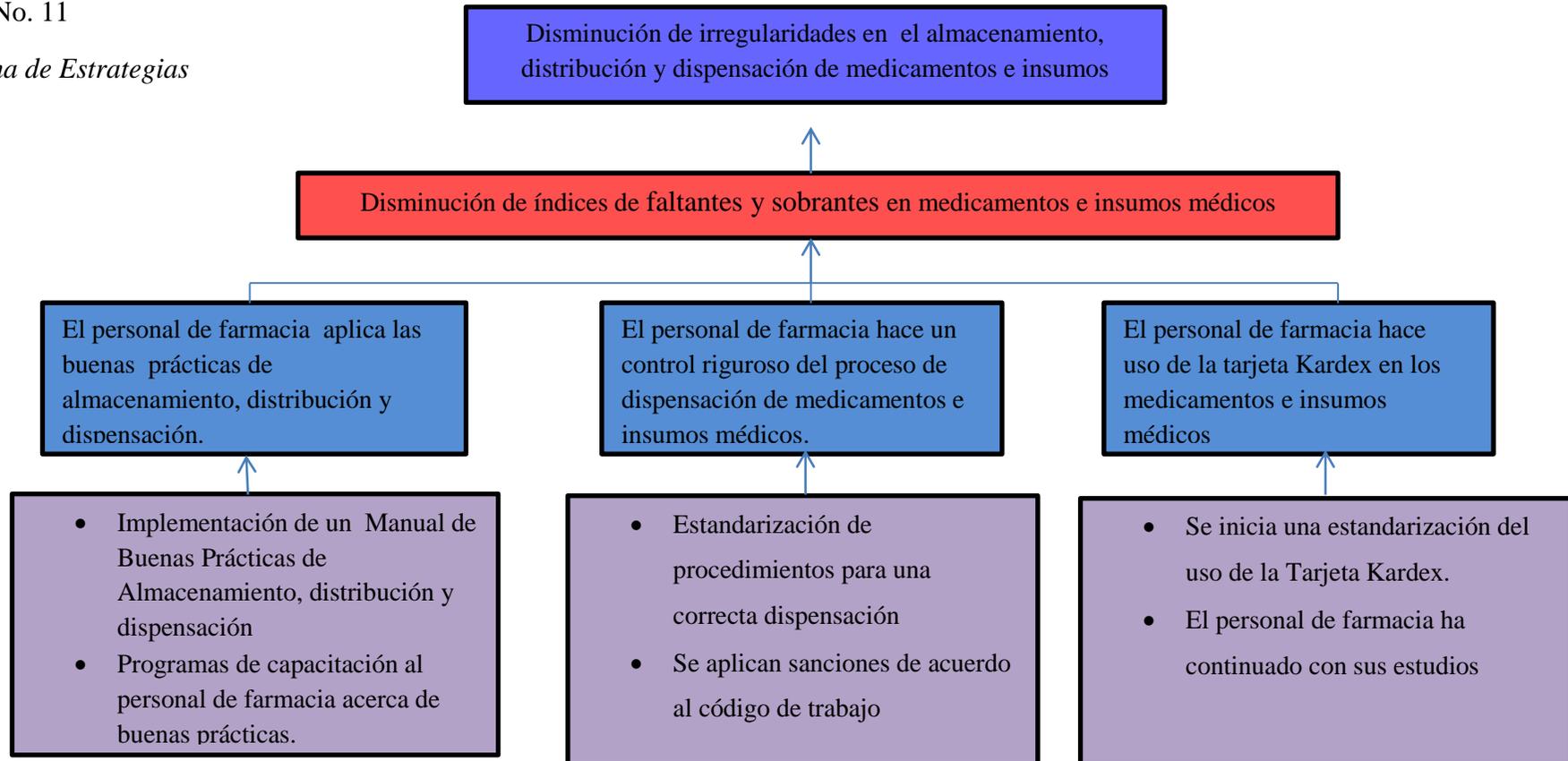
	Factibilidad de lograrse (Alta-Media-Baja) 4-2-1	Impacto en genero (Alta-Media-Baja) 4-2-1	Impacto Ambiental (Alta-Media-Baja) 4-2-1	Relevancia (Alta-Media-Baja) 4-2-1	Sostenibilidad (Alta-Media-Baja) 4-2-1	Total
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los beneficios son mayores que los costos. (4)</li> <li>Cuenta con financiamiento (4)</li> <li>Es aceptable y conveniente para los beneficiarios.(4)</li> <li>Se cuenta con soporte político institucional (4)</li> <li>Existe tecnología adecuada para su realización. (4)</li> <li><b>20 PUNTOS</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No aplica (1)</li> <li>No aplica (1)</li> <li>Fortalece conocimientos equitativos dentro del personal de farmacia (4)</li> <li>No aplica (1)</li> <li>No aplica (1)</li> <li><b>8 PUNTOS</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuye a mejorar el entorno profesional (4)</li> <li>Mejora el entorno social y una optimización en los programas de capacitación (4)</li> <li>Mejora el entorno cultural (2)</li> <li>Favorece al nivel cognitivo del personal d farmacia (2)</li> <li><b>12PUNTOS</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responde a las expectativas de la farmacia (4)</li> <li>Beneficia el desempeño del personal de la farmacia (4)</li> <li>Los beneficios son esperados por los beneficiarios (2)</li> <li>Facilita el acceso de información y procesos a los empleados (2)</li> <li><b>12 PUNTOS</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalece la participación del personal de farmacia (4)</li> <li>Se puede conseguir financiamient o a futuro (2)</li> <li>Fortalece la organización local (2)</li> <li>Se retroalimentar a los resultados periódicos que se obtengas (4)</li> <li><b>12 PUNTOS</b></li> </ul>	<b>64 PUNTOS</b>
La farmacia cuente con un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Dispensación de medicamentos e insumos médicos, permitiendo tener un personal apto a través de un programa de capacitación sobre buenas prácticas.						

*Nota:* Análisis del impacto de objetivos con su respectiva calificación. *Elaborado por:* Pillajo, F. (2016).

### Anexo H-8

Cuadro No. 11

Diagrama de Estrategias



**Nota:** Diagrama de Estrategias con sus actividades.  
Elaborado por Pillajo, F. 2016



## Anexo I-9

### Cuadro No. 15

#### Matriz del Marco lógico

	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>FIN DEL PROYECTO</b> Disminución de irregularidades en el almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos	-Control de medicamentos e insumos médicos recibidos  -Cantidad de medicamentos e insumos médicos almacenados y entregados  -Cantidad de medicamentos e insumos despachados	-Guías de remisión que reposan en la bodega de farmacia  -Comprobantes de transacción del área de bodega a farmacia  - Vales que reposan en la farmacia	La Normativa vigente del ARCSA se mantiene estable.
<b>PROPOSITO DEL PROYECTO</b> Disminución de índices de faltantes y sobrantes en medicamentos e insumos médicos	-Cuantificación de medicamentos e insumos médicos en área de cuarentena  -Rotación de medicamentos e insumos médicos	-Registros de medicamentos e insumos médicos en área de cuarentena  -Hojas Kardex que reposan en farmacia	Se mantengan los procesos estables y permanentes.
<b>COMPONENTES DEL PROYECTO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Se aplican las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y dispensación</li></ul>	-Números de vales y recetas recibidas comparación en físico y sistema	-Vales y recetas que reposan en farmacia y sistema	La Novaclinica contrata personal para realizar capacitaciones sobre la temática tratada



<ul style="list-style-type: none"><li>• Estandarización de procedimientos para una correcta dispensación</li><li>• Existe el uso de la tarjeta Kardex</li></ul>	<p>-Cantidad de devoluciones al área de farmacia.</p> <p>-Números de medicamentos e insumos médicos registrados en la tarjeta Kardex</p>	<p>-Hojas de devolución que reposan en farmacia</p> <p>-Registros tarjeta Kardex</p>	
<p><b>ACTIVIDADES DEL PROYECTO</b></p> <p>Impresión de información acerca del uso de la tarjeta Kardex</p> <p>Impresión de información legal acerca de reglamentos de buenas prácticas emitidos por el ARCSA</p> <p>Impresión de información legal del Código de trabajo emitido por el Ministerio de Trabajo</p> <p>Hoja de entrevista para el Administrador de la farmacia</p> <p>Creación de señalética de BPA, D y D en papel couche</p> <p>Realizar el manual</p>	<p>\$ 2.00</p> <p>\$ 2.00</p> <p>\$ 2.50</p> <p>\$ 1.00</p> <p>\$ 10.00</p> <p>\$ 30.00</p>	<p>-Presentación en diapositivas que contienen la información correspondiente</p> <p>- Material informativo que será entregado al personal de farmacia</p> <p>-Manual impreso</p>	<p>El ARCSA aporta medios para informar a las farmacias sobre la problemática tratada</p>



Alquiler de equipos tecnológicos que contribuyan al programa de capacitación	\$ 20.00		
Salón	Sin costo		
Capacitador	Sin costo		

**Nota:** Matriz del Marco Lógico con sus componentes.  
*Elaborado por Pillajo, F. 2016*



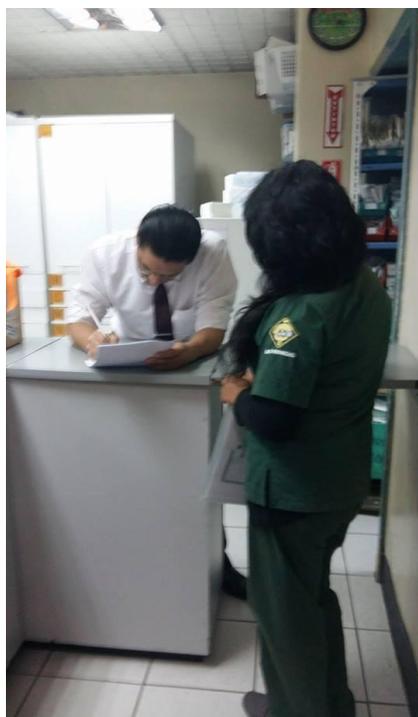
**Anexo J-10**

**Cuadro No. 13**

*Cronograma de Actividades*

ACTIVIDADES	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>CAPITULO 1</b>																				
CONTEXTO		x																		
JUSTIFICACIÓN		x																		
DEFINICION EL PROBLEMA MATRIZ T			x																	
<b>CAPITULO II</b>																				
MAPEO DE INVOLUCRADOS				x																
MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS					x															
<b>CAPITULO III</b>																				
ÁRBOL DE PROBLEMAS						x	x													
ÁRBOL DE OBJETIVOS								x	x											
<b>CAPITULO IV</b>																				
MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS											x									
MATRIZ DE IMPACTO DE OBJETIVOS												x								
MATRIZ DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS													x							
MATRIZ DEL MARCO LÓGICO														x						
<b>CAPITULO V</b>																				
ANTECEDENTES DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGICA															x					
DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN																x				
FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA																	x			





**Grafico No. 2** Elaboración de la guía de evaluación de buenas practicas  
*Pillajo, F. (2016)*



**Grafico No. 3** Implementación de señaléticas en el Área  
Administrativa  
*Pillajo, F. (2016)*



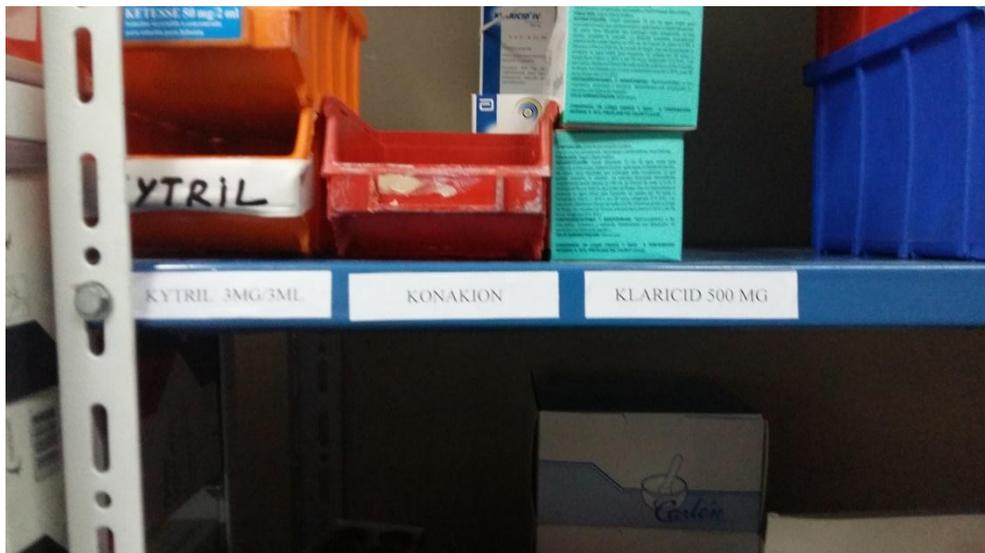
**Grafico No. 4** Implementación de señaléticas en el Área de Almacenamiento y Recepción  
*Pillajo, F. (2016)*



**Grafico No. 5** Implementación de señaléticas en el Área de Despacho. *Pillajo, F. (2016)*



**Grafico No. 6** Implementación de identificación de medicamentos  
Pillajo, F. (2016)



**Grafico No. 7** Implementación de identificación de medicamentos  
Pillajo, F. (2016).



**Grafico No. 8** Implementación de identificación de insumos médicos  
Pillajo, F. (2016).



## ANEXO K-11

### Entrevista al Licenciado José Luis Puglla

#### INFORME

Quito 12 de enero de 2016 se llevó a cabo una entrevista con el Licenciado Puglla coordinador de farmacia, donde se dio a conocer los altos índices de faltantes y sobrantes, tanto en stock de medicamentos como de insumos médicos, registrados en el inventario del último trimestre del año 2015, representado con un 4.41% de faltantes y excedentes de un 17.05% en medicamentos, de la misma forma en insumos médicos se pudo observar un 16.63% de excedentes y un faltante del 6.90%.

El Licenciado indico que una de las causas fundamentales es por una mala dispensación, y que esta causa no solo ocasiona pérdidas económicas, si no también pérdidas humanas y manifestó que este aspecto es más importante que el económico, ya que al estar descuadrados los stocks tanto en el sistema con físicamente dificulta cumplir con las necesidades que cualquier paciente pudiera necesitar poniendo en riesgo su recuperación.



También hizo la acotación que sería de gran importancia desarrollar capacitaciones para el personal, porque contribuirá a complementar los conocimientos que poseen.

A partir de esta entrevista se ha ido desarrollando los diversos puntos en el proyecto de titulación esperando contribuir de la mejor manera a solucionar esta problemática.