



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

LEVANTAMIENTO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS PARA
LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS EN LA ADQUISICIÓN DE
MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA SANASANA FR, ENRIQUE LUNA

D.M.Q 2015.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Boticas Y Farmacias

Autora: María Cristina Carrillo Castro

Tutor: Dra. Cecilia Dávila

Quito, Octubre 2015

DECLARACIÓN DE APROBACIÓN TUTOR Y LECTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, 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.

María Cristina Carrillo Castro

1722490743

DECLARACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS A LA INSTITUCIÓN

Yo, María Cristina Carrillo Castro 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".

CC 1722490743

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que me da cada día un suspiro de vida con el cual puedo seguir luchando y me permitió cumplir con mi sueños. A mi padre Jaime, mis hermanos Rubén y Luis, a mi hija Maite que siendo tan pequeña siempre está dándome palabras de aliento sin dejar por fuera un beso y un abrazo, les agradezco porque son mi motor de lucha, son un motivo para buscar ser cada día mejor, por impulsarme a cumplir con mis metas.

A mis tíos Bayardo, Norma, Rosa, Cindy, por sus consejos, por ser como unos padres para mí, gracias porque nunca me dejaron decaer y siempre buscaron un modo para ayudarme cuando los necesite. A mis abuelitos porque siempre me ayudaron con mi hija y porque cada uno de sus consejos me han mostrado lo que es la vida.

A mis profesores del Instituto Tecnológico Superior "Cordillera" por su comprensión y por haber echo de mí no solo una profesional sino hacerme una persona con don humano.

A mis jefes Enrique Luna y Paulina Velastegui, por su apoyo incondicional y su confianza depositada en mí, por ser más que jefes amigos.

A mis amigos los ROCHESTERS, que son lo mejor que Dios puso en mi camino pasamos tres años juntos en un salón que nos permitimos conocernos y juntarnos para cumplir con un sueño en común, fue extraordinario poder compartir todas y cada una de las experiencias que vivimos.

A aquellas personitas que encontré en mi camino y que se volvieron importantes en mi vida, Johanna, Esteban, Grace, Cristina, gracias por nunca abandonarme cuando me sentía mal, son hermanos de corazón.

DEDICATORIA

A mi madre, Marcia Janeth Castro(+), por ser una madre ejemplar, porque aun a pesar de ya no estar conmigo en la tierra, está muy cerca de mí, por vivir en mi corazón, por haberme inculcado que antes de cualquier lucha por ser mejor, tenía que tener un título, en honor a ella he llegado a esta tapa de mi vida, este logro es para ti, para la madre luchadora y valiente que supo formarme como mujer, madre e hija, para hoy llegar a culminar una etapa con ganas de aún más.

A mi bebe, Edison Sebastián Carrillo(+), porque su perdida me hizo más fuerte. Los dos son mis ángeles que siempre me cuidan y sé que desde el cielo me han echado todas las bendiciones posibles, en honor a ustedes culmino con este proceso

INDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE APROBACIÓN TUTOR Y LECTOR	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE	III
DECLARACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS A LA INSTITUCIÓN	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VII
INDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	XIII
RESUMEN EJECUTIVO.....	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN.....	XVI
CAPÍTULO I	1
1.01 CONTEXTO	1
1.02 JUSTIFICACIÓN	3
1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	4
<i>Análisis</i>	7
CAPÍTULO II	8
2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS	8
2.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	9
CAPÍTULO III	12
3.01 ÁRBOL DE PROBLEMA	12
<i>Análisis</i>	13

3.02	ÁRBOL DE OBJETIVOS	13
	VER ANEXO III	14
	<i>Análisis</i>	14
CAPÍTULO IV		15
4.01	MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	15
	<i>Análisis</i>	16
4.02	MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	16
	DEFINICIÓN	16
	<i>Análisis</i>	17
4.03	DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	18
	FINALIDADES	18
	<i>Análisis</i>	19
4.04	MATRIZ DE MARCO LÓGICO	20
	<i>Análisis</i>	20
CAPITULO V		21
5.01	ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	21
5.02	DESCRIPCIÓN (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	24
	<i>Metodología</i>	24
5.03	FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	25
	FORMATO DEL MANUAL	25
	PROCESOS A REALIZAR DE ACORDE A CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES	26
	INTRODUCCIÓN	26
	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	27
	OBJETIVO DEL MANUAL	27
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28

PROPÓSITO	28
POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS	28
PROCESO DE ADQUISICIÓN	31
MÉTODO DE MÍNIMOS Y MÁXIMOS	31
MÉTODO DE ABC	32
PROCESOS:	32
PROCESO DE RECEPCION Y ALMACENAMIENTO	33
PROCESOS	34
<i>Recepción</i>	34
<i>Almacenamiento</i>	34
DISPENSACION DE MEDICAMENTOS	36
PROCESOS	36
PROCESOS COMPLEMENTARIOS	37
EN CASOS ESPECIALES:	37
<i>(Medicamentos psicotrópicos o estupefacientes)</i>	37
<i>(Medicación en cadena de frio)</i>	38
<i>(Manejo de caducados)</i>	38
CAPÍTULO VI	39
5.01 RECURSOS	39
5.02 PRESUPUESTOS	42
5.03 CRONOGRAMA	43
CAPITULO VII	43
6.01 CONCLUSIONES	43
6.02 RECOMENDACIONES	44
BIBLIOGRAFÍA	44

ANEXOS.....	48
ANEXO I	49
ANEXO II	51
ANEXO III	52
ANEXO IV	53
ANEXO V	54
ANEXO VI	55
ANEXO VII	56
ANEXO VIII	58
ANEXO IX	61
ANEXO X	62
ANEXO XI	64
ANEXO XII	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz t	6
Tabla 2 Matriz de análisis de involucrados	49
Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas.....	53
Tabla 4 Matriz análisis de impacto de los objetivos.....	54
Tabla 5 Matriz de Marco Lógico	56
Tabla 6 Cronograma	58

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Mapeo de involucrados.....	9
Ilustración 2 Árbol de problemas	51
Ilustración 3 Árbol de objetivos	52
Ilustración 4 Diagrama de estrategias.....	55
Ilustración 5 Diagrama de estrategias.....	55

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad en la Farmacia Sana Sana FR. Enrique Luna cuenta con un ticket promedio no acorde al que se debería tener, esto se debe a que la corporación GPF está en constante migración de sistema de pedidos por lo tanto no se cuenta con el reabastecimiento adecuado de medicamentos para la satisfacción de las necesidades del cliente.

El ticket promedio adecuado sería de 7,50\$ por venta, y el inicial es de 4,50\$ el cual por debajo de lo requerido, debido a que no se cuenta con un sistema de pedido manual que nos permita realizar el cálculo correcto para la adquisición de medicinas. También uno de los problemas fundamentales para que el pedido no sea óptimo es la falta de capacitación a los dependientes, dado el caso de no existe una guía de instrucción que permita brindar el conocimiento acertado de cada uno de los procesos que se debe seguir.

En el proyecto actual realizamos un levantamiento y estandarización de procesos para un mejor manejo de las actividades dentro del establecimiento farmacéutico el cual nos permita tener un mejor control al momento de realizar el pedido manual, tomamos en cuenta que para el correcto reabastecimiento de medicamentos debemos tener el control en cada uno de los procesos como dispensación, almacenaje y control de inventario.

El resultado del proyecto es un manual que ha permitido establecer los procesos a seguir permitiendo que el ticket promedio crezca hasta llegar al deseado.

ABSTRACT

At present in the Pharmacy Healthy BR. Enrique Luna account with an average ticket does not conform to the that it should be, this is due to the fact that the GPF corporation is in constant migration of ordering system therefore is not counted with the adequate replenishment of medications to the satisfaction of the needs of the client.

The average ticket suitable would be \$7.50 per sale, and the initial is 4.50 \$ which below what is required, because there isn't a manual ordering system that will allow us to make the correct calculation for the procurement of medicines. Also one of the fundamental problems for which the request is not optimal is the lack of training to the dependent, given the case of there is not a training guide that will offer the right knowledge of each of the processes that must be followed.

In the current project we have an uprising and standardization of processes for a better management of the activities within the pharmaceutical establishment which will enable us to have better control at the point of order manual, we take into account the fact that correct for the replenishment of drugs we must have the control in each of the processes such as dispensing, storage and inventory control.

The outcome of the project is a manual that has allowed the establishment of processes to continue to allow the average ticket grow until you reach the desired.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como finalidad establecer un aporte al establecimiento farmacéutico, indicando los procesos adecuados que se debe seguir para tener un buen inventario, estos procesos son los adecuados para realizar las actividades de adquisición, recepción, almacenaje, dispensación, modo de manejo de medicinas especiales (psicotrónicos, estupefaciente y cadena de frio),

Para conseguir este resultado se ha generado un levantamiento de procesos que ayude a la optimización de recursos durante la adquisición de medicamentos, esto será relevante al momento de efectuar un pedido manual emergente ya que nos ayuda a tener un control exacto de la información sobre existencia para proceder a realizar la solicitud de medicación.

Asimismo se ha definido que el enfoque está basado en las necesidades del personal para satisfacer al cliente y brindar un mejor servicio.

CAPÍTULO I

1.01 Contexto

La corporación GPF en su división de cadena farmacias SANASANA ha desarrollado un modelo de franquicias para que emprendedores y dueños de farmacias independientes crezcan junto a la marca y se beneficien de su exitoso sistema de negocio, en vista de que la competencia es muy grande en el ámbito farmacéutico SanaSana ha transferido su experiencia y la más alta tecnología a socios estratégicos para que estos brinden servicios y productos de calidad, su enfoque está basado en la atención y satisfacción del cliente, en atender con énfasis al segmento de clase media y media baja, estar cerca de la gente; ser una farmacia de barrio para transmitir confianza a sus clientes y proveedores demostrando así su competitividad y convirtiéndose en una marca muy competente en el ambiente farmacéutico. (Grupo Provefarma, s.f.)

La farmacia SanaSana Fr. Enrique Luna es una de las primeras franquicias inauguradas en el país, cuenta con todas las herramientas al igual que una farmacia propia de la corporación pueda tener, tecnología, conocimiento, abastecimiento, precios y calidez de atención dando la opción a cumplir con el plan del buen vivir. (Grupo Provefarma, s.f.). Brinda apertura a que la sociedad de clase media y media

baja pueda acceder a medicación para mantener su salud tanto por precio como por ubicación de cada farmacia.

El modelo de franquicia SanaSana cumple la Ley orgánica de la salud con los capítulos;

IV de los medicamentos, artículos 20, 21, 22, 23 (MSP, s.f.). Donde indica que los medicamentos tienen que estar al alcance de las personas satisfaciendo las necesidades de la población y que por lo tanto tienen que estar disponibles en todo momento, en cantidades adecuadas, en formas de dosificación apropiadas y a un precio que esté al alcance de todas las personas así como también cumple con la farmacovigilancia de dispensación de medicamentos;

Y capítulo V de establecimientos farmacéuticos, artículos 26, 28, 29 en los cuales indican la dispensación de medicamentos bajo una receta emitida por un médico y a su vez el control de receta especial en el caso de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes además de contar con el bioquímico farmacéutico. (MSP, s.f.)

El cumplimiento de las normas del buen vivir y los artículos de la ley orgánica de la salud es logrado gracias al apoyo del protocolo de atención estandarizado a nivel de farmacias SanaSana el cual permite que el usuario al acudir a dicho establecimiento sienta la seguridad de que la atención será la mejor y que cumplirá con sus requerimientos. (MSP, s.f.)

1.02 Justificación

El levantamiento y estandarización de procesos en un establecimiento es un instrumento administrativo en el cual podemos llevar un control de orden secuencial de actividades concatenadas para efectuar un correcto trabajo en el lugar donde este proceso va a ser implementado, es por ello que se entiende que este procedimiento debe ser puesto en acción en todo tipo de negocios y más si se trata de un establecimiento farmacéutico en donde se maneja productos médicos, el mismo que debe ser manipulado de una forma adecuada y cautelosa.

Un proceso es una unidad en sí, la cual cumple un objetivo completo y agregador de valor para el cliente, para hacer un levantamiento del mismo primero debemos involucrarnos en el ambiente de trabajo, logrando definir qué es lo que está ocurriendo en cada sección de la empresa u departamento para determinar el lugar donde ahí el fallo que no permite cumplir el objetivo de la organización.

En la farmacia SanaSana Fr. Enrique Luna existen varios procesos, todos enfocados a la satisfacción del cliente, para el levantamiento de procesos en este establecimiento nos enfocamos en la observación de campo, determinando así que es necesario estandarizar procesos lógicos y ordenados para trabajar de una manera adecuada con el reabastecimiento de medicación en la farmacia.

Con el levantamiento de procesos en el PDV podremos enfocarnos en el objetivo de este trabajo, que es la disminución de recursos mediante un manual de procedimientos para la adquisición de medicamentos, por lo tanto se podrá cumplir con el requerimiento de los clientes.

1.03 Definición Del Problema Central (Matriz T)

En el PDV farmacia SanaSana Fr. Enrique Luna en el último año desde el 01/02/2014 – 30/05/2015 se ha realizado una observación de campo y gracias a una entrevista realizada al dueño/ administrador podemos determinar que existen varios procesos enfocados a la adquisición de medicación, encontrando que uno de los problemas que impiden cumplir con la satisfacción de todos los clientes es el inadecuado reabastecimiento de medicación. Ver Anexo XII

Esto se presenta porque el sistema tecnológico actual de adquisición de medicación es inexacto en el cálculo que realiza para el reabastecimiento, también no permite enviar el pedido por mala conexión con el proveedor, provocando que en el PDV exista un sobre stock o una escases de un medicamento.

Cuando se presenta el problema de reabastecimiento con el sistema tecnológico se procede con un pedido en forma manual, se lo hace por la identificación de falta de producto en la percha, no siempre con el tiempo suficiente para garantizar la reposición. Esto ha llevado a que no siempre se mantenga el stock adecuado para cumplir con el requerimiento de los clientes, por lo que estos dejan de

tener al PDV como primera opción al no encontrar lo que necesitan, también que en ocasiones al hacer una pre venta no se pueda cumplir con lo prometido, haciendo que las ventas disminuyan y se pierda la confianza de los clientes.

Otro de los problemas que se ha observado es que así como hay desabastecimiento, sobre todo de medicación de alta rotación, también hay un sobre stock de medicación de baja rotación, provocando el desperdicio de los recursos que son necesarios para conseguir el fin propuesto del PDV.

Los recursos tiempo, espacio y dinero es desperdiciado dado que al contar con sobre stock en medicación de baja rotación lo que procede es la devolución, pero mientras este es autorizado para realizarlo se puede observar el desperdicio de espacio en las perchas, dinero invertido que no se efectiviza rápidamente.

La administración del tiempo tiene que ser manejado de una forma cautelosa y responsable, mostrando énfasis en cada área incluyendo la de cuarentena, ya que se trata de medicamento que esta por caducar, esto necesita mayor control, la correcta gestión del recurso tiempo debe ser verificada para su cumplimiento por parte de área administrativa por esta ser la encargada de manejar el recurso humano y recurso inmaterial, aun después de haber brindado las capacitaciones y recomendaciones adecuadas.

Es importante detener la fuga de recursos en el reabastecimiento del PDV por lo cual se ha visto la necesidad de realizar un levantamiento y estandarización de

procesos para desarrollar un manual como plan emergente en lugar del pedido manual para la adquisición de medicación.

Tabla 1 Matriz t

PROBLEMÁTICA AGRAVADA	SITUACION ACTUAL				PROBLEMÁTICA RESUELTA
	I	PC	I	PC	
DECRECIMIENTO DE LAS VENTAS	REABASTECIMIENTO INADECUADO DE MEDICACION				INCREMENTO EN LAS VENTAS
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
GESTIONAR COMPROMISO Y ACTUALIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS	3	5	5	1	INEXISTENCIA DE CAPACITACION A DEPENDIENTES DE FARMACIA
ELABORAR UN SISTEMA COMO PROTOCOLO DE PERCHAJE y DISTRIBUCION	3	5	3	3	INEXISTENCIA DE ESTUDIO DE COMPRAS ADECUADO
OPTIMIZACION DE RECURSOS	3	2	4	2	TRANSCULTURIZACION EN LAS B.P.A Y B.P.D
INVENTARIO CORRECTO EN RELACION A SU ROTACION	3	5	5	3	PERDIDA DE MEDICACION DE ALTA ROTACION
DISEÑAR UN MANUAL DE PROCESOS	5	5	5	3	DISMINUCIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE LA META DE VENTAS MENSUALES

Fuente: SANASANA FR. EL
Elaborado por: Cristina Carrillo

Análisis

La presente matriz nos indica cuales son las fuerzas bloqueadoras que nos impedirán realizar este proyecto dentro de la situación empeorada, también nos muestra las fuerzas impulsadoras que nos permitirán llegar al objetivo del proyecto.

El impacto de no tener personal capacitado es alto ya que uno de los problemas de mayor impacto es la pérdida de productos de alta rotación, al no saber si este producto fue cobrado no ocasiona una inestabilidad del área de venta y adquisición de medicamento, por esto la transcurtización de buenas prácticas de almacenamiento y distribución para lo cual el sistema de mejora seria la elaboración de un sistema de protocolo de perchaje y de distribución.

La inexistencia del estudio de compras adecuado es un problema notable ya que no se cuenta con el inventario necesario para cumplir con las necesidades del cliente, debido a esto la propuesta es la elaboración y diseño de un manual de procesos para la adquisición de medicamentos.

La disminución de la meta de vetas mensuales es de alto impacto ya que este es visualizado notablemente cuando al no tener lo que el cliente requiere se pierde ventas y fidelidad del cliente, por ello se propone gestionar compromiso y actualización en la gestión de inventarios por parte del personal.

CAPÍTULO II

2.01 Mapeo de involucrados

A consecuencia de la falla existente del sistema se presenta el problema en el reabastecimiento, la falta de credibilidad de los clientes en cuanto a sus pedidos de medicación con anticipación, afectando al PDV y creando en los clientes insatisfacción.

En este proyecto están involucrados el personal del PDV (dependientes de farmacia, supervisor, administrador), proveedores, clientes, los cuales actúan directa o indirectamente en el cumplimiento del ticket promedio diario del PDV.

Los agentes involucrados en este proyecto son internos (supervisor, dependientes) y externos (Embajada de México, MSP, los mismos que pueden ser bloqueadores o impulsores de la mejora del proceso de reabastecimiento.

Para la correcta formación del manual de procesos ahí que seguir unas normas y que se encuentran establecidas, las mismas tienen que ser estudiadas muy a fondo para no quebrantar las mismas.

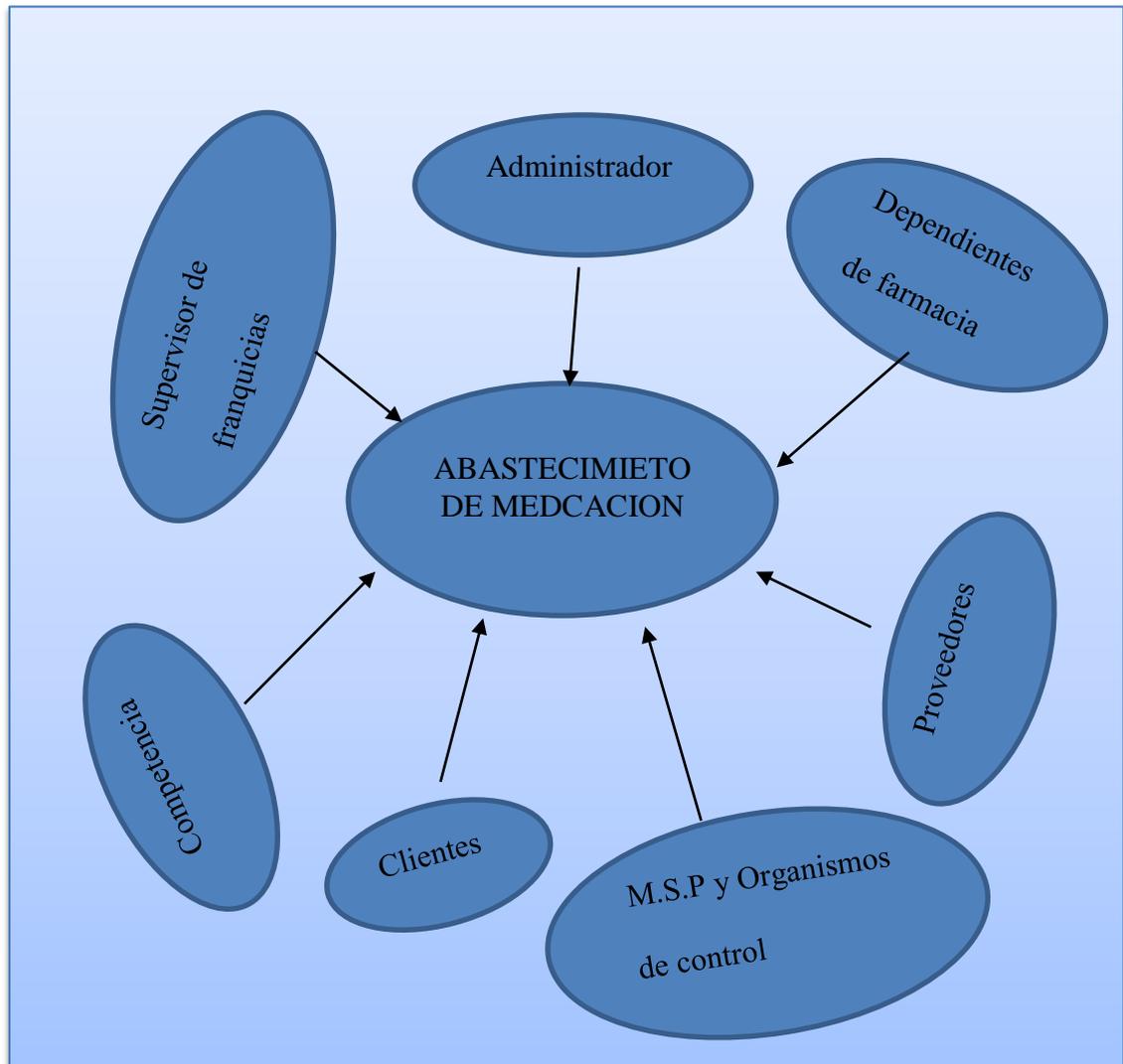


Ilustración 1 Mapeo de involucrados

Fuente: SANASANA FR. EL

Elaborado por: Cristina Carrillo

2.02 Matriz de análisis de involucrados

Se define a la matriz del análisis de involucrados como una herramienta que contribuye a sistematizar y analizar la información sobre la oposición y apoyo al proyecto propuesto, en el cual también pueden verse involucrados las autoridades

gubernamentales u otras organizaciones sociales, así como a la población. (Callao, 2012)

En este capítulo vamos a identificar a los grupos que de manera directa e indirecta están relacionados con el problema, con lo que lograremos determinar las resistencias que los involucrados puedan poner al proyecto e identificar a los involucrados beneficiados para obtener su ayuda, colaboración y apoyo al proyecto.

Tenemos que definir los intereses particulares de cada uno de los involucrados, la percepción que cada uno de ellos tiene, los compromisos asumidos en relación a la problemática mencionada. Hay que tomar en cuenta los conflictos existentes o potenciales entre los involucrados, y los recursos que cada uno tiene para contribuir o perjudicar a la solución (político, legal, social,). (Callao, 2012)

Ver

Anexo I

Según el estudio realizado por (Bustamante, 2011), indica:

Factores político legal

Medicamentos genéricos.- Un aspecto interesante es la legislación que alienta la producción y uso de medicamentos genéricos, lo que ha ocasionado que se incremente la producción con productos genéricos.

Según la ley ecuatoriana vigente.- es obligación de los profesionales de la salud, tanto en el sector público como en el privado, prescribir

utilizando la Denominación Común Internacional o el nombre genérico, para permitir la elección del producto equivalente de acuerdo a la disponibilidad de recursos de los pacientes. (Bustamante, 2011)

Factor Legal.

Según (Bustamante, 2011) dice qué. “Farcomed S.A. por la naturaleza de sus actividades está sujeta y se rige por las siguientes leyes, reglamentos y acuerdos”:

- Constitución de la República
- Ley de Seguridad Social
- Ley Orgánica de defensa al consumidor
- Ley de reforma tributaria y financiera
- Ley de régimen tributario interno
- Ley de propiedad intelectual
- Ley de comercio exterior e inversiones
- Ley de compañías
- Código de trabajo
- Ley de fijación de precios de medicamentos.

Factor Social

La canasta básica es el conjunto de bienes y servicios esenciales para satisfacer las necesidades básicas de todos los miembros de la familia:

alimentación, vestuario, vivienda, mobiliario, salud, transporte y educación. (Tamayo)

CAPÍTULO III

3.01 Árbol de problema

El árbol de problemas es una ayuda importante para entender la problemática a resolver. En él se expresan, en encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión. (Becerra, 2009)

Confirmado el mencionado encadenamiento causa - efecto, se ordenan los problemas principales permitiendo al formulador o equipo identificar el conjunto de problemas sobre el cual se concentrarán los objetivos del proyecto. Esta clarificación de la cadena de problemas permite mejorar el diseño, efectuar un monitoreo de los "supuestos" del proyecto durante su ejecución y, una vez terminado el proyecto, facilita la tarea del evaluador, quien debe determinar si los problemas han sido resueltos (o no) como resultado del proyecto. (Becerra, 2009).

El árbol de problemas será estructurado de una forma que nos ayude a entender la problemática a resolver, en el cual apesaremos un encadenamiento tipo

causa/efecto, se identificara el conjunto de problemas principales en el cual se concentrara los objetivos del proyecto. El árbol de problemas en un futuro nos permitirá evaluar si estos han sido resueltos. Ver Anexo II

Análisis

El problema central determinado en el árbol de problemas es la inexistencia de un manual de procesos y procedimientos para la adquisición de medicamentos, ya que es importante saber cómo hacer los requerimientos a la bodega en el momento, la cantidad, la medicación correcta y necesaria para la satisfacción del cliente.

Las causas para el problema presentado son la constante migración del sistema, la ausencia de responsabilidad por parte de los dependientes creando perdida de medicación y el sistema de pedidos caduco causando el exceso o deficiencia de medicación.

Los efectos que generan son un capital vago, desperdicio de recursos excesos de tiempos muertos provocando la perdida de inversión, dando como resultados la disminución de ingresos provocando una pérdida de inversión y una disminución de personal.

3.02 Árbol de objetivos

“El árbol de objetivos es la versión positiva del árbol de problemas nos permite determinar las áreas de intervención que plantea el proyecto”. (Velasco, 2013). “Para elaborarlo se parte del árbol de problemas y el diagnóstico por esto es

necesario revisar cada problema (negativo) y convertirlo en un objetivo (positivo) realista y deseable así, las causas se convierten en medios y los efectos en fines.”

Ver Anexo III

Análisis

El árbol de problemas citado anteriormente nos permite determinar las áreas de intervención en la cual entrara en acción el proyecto donde encontramos que el propósito fundamental de este proyecto es la elaboración de un manual de procesos para la adquisición de medicamentos.

El primer componente del proyecto es sostener un solo sistema de pedido optimo el fin es no permitir que la información este en constante cambio provocando errores en el sistema el siguiente componente es la obtención de responsabilidad en el área de trabajo por parte de los dependientes buscando que gracias a esto se mantenga el control de ingresos y egresos de mercadería y como tercer componente tenemos la realización de una evaluación de productos según su rotación buscando conocer cuáles son los medicamentos de alta rotación que no deben faltar en dicho establecimiento.

CAPÍTULO IV

4.01 Matriz de análisis de alternativas

La matriz de análisis de alternativas va desencadenada del árbol de objetivos el cual permite establecer distintas estrategias de alternativas para contribuir con el cambio de la situación actual para llegar a la situación deseada.

Según (Lmilocco, 2005) indica algunos criterios de evaluación para la elaboración de la matriz de análisis de alternativas:

En general se pueden enumerar los criterios:

- Económico
- Socioeconómico
- Ambiental
- Viabilidad Legal
- Cultural

Ver Anexo IV

Análisis

En la matriz de análisis de alternativas hemos citado a los objetivos planteados como propósito y finalidad del proyecto, determinando que el diseño de un manual de procesos para la adquisición de medicamentos es una alternativa a conseguir con mayor puntuación, la misma que dará como resultado la optimización de recursos que es la que sigue con mayor puntuación en la categoría de alto.

Gracias al objetivo de mayor puntuación podemos obtener el incremento de ticket promedio, un mejor control en el área de trabajo, incremento del capital circulante y terminar logrando el incremento de utilidad e incremento de personal.

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Definición

Según, (SANTOS, 2012) indica. “Que la matriz de análisis de impacto de los objetivos nos permite dirigir los esfuerzos hacia la resolución de problemas planteados, mejorara el impacto con menos esfuerzo, es decir conseguir más con menos o por lo menos lo mismo. También nos ayuda a entender que cada acción tiene un fin claro el mismo que tiene que cubrir objetivos del proceso en el que nos embarcamos. Esta es una herramienta que nos permite medir o evaluar un antes y un después”. Ver Anexo V

Análisis

La matriz de análisis de impacto de los objetivos se relaciona con la matriz de análisis de alternativas donde el ítem que mayor puntuación obtuvo es el diseño del manual de adquisición de medicamentos determinando en el análisis que la factibilidad de lograrse es alta ya que podemos mantener el capital invertido gracias a la relación confiable con los clientes, se cuenta con el respaldo y predisposición por parte de los dependientes enfocándonos a la innovación de nuevos procesos productivos.

Con lo que se refiere al impacto al género buscamos igualdad de participación de hombres y mujeres el proceso, incrementar el desarrollo de capacidades y habilidades por igual, incremento de oportunidades, distribuir equitativamente el trabajo de los dependientes y buscar empoderamiento por parte del grupo de trabajo.

En relación al impacto ambiental de este proyecto nos ayudara a mantener el control de espacio en perchas, mejora del entorno social y la disminución de desechos por caducidad.

La relevancia del proyecto es el beneficio del área ya que favorece al control de inventarios, llenar las expectativas de la administración, fortalece buenos hábitos de organización, y desarrolla confiabilidad en las políticas establecidas.

El proyecto planteado es sostenible por la generación de compromiso y participación, dirigencia y control de las actividades, proporciona información

acertada para la toma de decisiones, mejora la calidad de vida para los colaboradores y el propietario, y entrega desarrollo en la gestión de pedidos.

Por lo que al tener la puntuación total verificamos que el impacto del objetivo mayor puntuado tiene un impacto alto para la realización del proyecto.

4.03 Diagrama de estrategias

Finalidades

Según. (Robayo, 2014, pág. 8) Indica que las finalidades de la construcción de diagrama de estrategias son:

- 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. (Robayo, 2014)
- 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. (Robayo, 2014)
- 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.

(Robayo, 2014)

- 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. (Robayo, 2014)

Ver Anexo VI

Análisis

En el diagrama de estrategias podemos evidenciar que el objetivo de este proyecto es la implementación de un manual de procesos para la adquisición de medicamentos para conseguir el fin que de incrementar el ticket promedio.

Para conseguir la mejora de la situación en la que se encuentra el establecimiento se pretende sostener un sistema de pedido óptimo para solicitar el producto acertado y las cantidades adecuadas gracias a la veracidad de la información que este indique para realizar el pedido.

Otro medio para conseguir el objetivo es la muestra de responsabilidad en el área de trabajo por parte de los dependientes ya que es necesario un buen control de inventarios y contar con una buena cultura de BPA y BPDisp.

Como tercer medio de logro tenemos la evaluación de la rotación de productos, esto se determinara después de categorizar la medicación según rotación y rentabilidad, además de obtener un reporte quincenal de mínimos/máximos y un reporte mensual de ventas y medición del ticket promedio.

4.04 Matriz de Marco Lógico

“El marco lógico puede definirse sistemáticamente como una matriz de planificación que incluye los aspectos básicos de un proyecto institucional, de una política, un plan, un programa o un proyecto de intervención puntual. Es un instrumento básico que facilita el diseño, la ejecución, el seguimiento y la evaluación de las acciones en cualquiera de los niveles mencionados”. (IIN)

Ver Anexo VII

Análisis

En la matriz de marco lógico determinamos que es lo que se desea lograr en el proyecto el cual está reflejado en la finalidad, el propósito y los componentes, define como alcanzar el propósito y los componentes del proyecto a través de las actividades, nos indica cuales son los factores externos expresados en los supuestos que ayudaran al cumplimiento del proyecto, define indicadores que permitan medir cumplir con los objetivos y propósitos.

CAPITULO V

5.01 Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución)

Según (ALVAREZ, 20007) indica que:

“El manual de procesos y procedimientos tiene como propósito fundamental servir de soporte para el desarrollo de las acciones, que en forma cotidiana la entidad debe realizar, a fin de cumplir con cada competencia particular asignadas por mando constitucional o legal, con la misión fijada y lograr la visión trazada. El manual se basa en un modelo de operación por procesos, lo que permite definir las actividades que agregan valor, trabajar en equipo y disponer de los recursos necesarios para su realización. Un modelo de operación por procesos favorece el cumplimiento de los principios de responsabilidad, al definir los macroprocesos y procesos de acuerdo con la misión y visión de la entidad; de economía, al identificar con precisión los insumos para cada proceso con las condiciones de calidad y cantidad requeridas; de eficiencia, al evitar duplicidad de funciones; y de eficacia, al definir un mapa de procesos de manera coherente y

armónica con los planes y programas de la Institución. (ALVAREZ, 20007)

Entre los elementos más eficaces para el desarrollo del proyecto se tomó en cuenta la realización de un manual de procesos para la adquisición de medicamentos, ya que facilitan el aprendizaje al personal, proporciona la orientación precisa que requiere la acción humana para la toma de decisiones y el orden correcto que debe seguirse al efectuar una actividad.

Este manual representara una herramienta indispensable para el establecimiento ya que nos permitirá cumplir con funciones y procesos de una manera clara y sencilla representando gran utilidad en la reducción de errores.

El manual además de ser una ayuda en el establecimiento es una opción para no ser reconocidos como una franquicia sino ser reconocidos como propios de SANASANA, por lo que se estaría cumpliendo con la visión y misión de la cadena.

Según una entrevista realizada por (EKOS, 2012, págs. 116-117) indica que la empresa está enfocada en cumplir los siguientes parámetros:

Misión: Contribuir al mantenimiento y recuperación de la Salud y Bienestar de la comunidad, ofreciendo productos y servicios de calidad.

Visión: Empresa multinacional de retail con responsabilidad corporativa, líder en el Ecuador y con participación destacada en los

países donde incursiona, que satisface las necesidades de salud y bienestar de sus clientes y contribuyen a su mejor calidad de vida.

(EKOS, 2012)

La propuesta de valor de SanaSana radica en brindar alivio en todo sentido, más aún si se trata de la salud de las personas. Su prioridad es el cliente, razón por la cual está siempre a la vanguardia de las necesidades de sus usuarios; gracias a esta característica se ha convertido en la farmacia número uno en el país. El compromiso de sus clientes y la fidelidad que estos mantienen con la farmacia se refleja en la preferencia que tienen las personas por comprar a diario en los diferentes establecimientos. (EKOS, 2012)

La mejora constante en sus servicios, como la atención de primera, buenos precios y un amplio portafolio de productos, además de su ubicación estratégica, han situado a SanaSana como una farmacia con un alto nivel de preferencia. Hay que destacar que todos los productos que se ofertan provienen de laboratorios y proveedores reconocidos de alta calidad nacional e internacional. (EKOS, 2012)

Principales aciertos de SanaSana por mantener un excelente servicio al cliente:

- Establecer un protocolo de servicio al cliente.
- Realizar una supervisión interactiva de farmacia constante.

- Seleccionar un adecuado personal:
- Buscan colaboradores que se adapten al perfil y estándar de servicio en las farmacias. SanaSana mide permanentemente la opinión del cliente, y mantiene como filosofía el agregar valor al servicio.

Beneficios y descuentos:

SanaSana ofrece promociones y cupones de ahorro para que los clientes aprovechen de las rebajas en medicinas y productos de cuidado personal. (EKOS, 2012)

5.02 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)

Metodología

Observación científica

Esta observación consiste en examinar directamente algún hecho o fenómeno según se presenta espontáneamente y naturalmente, teniendo un propósito expreso conforme a un plan determinando y recopilando los datos en una forma sistemática. (Ecured , s.f.)

Observación directa

Es un instrumento de recolección de información muy importante y “consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta” (Sampieri, 1997).

Observación de campo

Se la realiza en el lugar donde ocurren los hechos, es el principal recurso para la investigación.

Observación individual.-

Es la que realiza una sola persona ya sea porque concibe una investigación individual, o porque es parte de un grupo y este segmento es la que le corresponde.

Recolección de información: Se hará uso de las siguientes herramientas para la toma de información:

1. Aplicación de instrumentos de investigación.
2. 2. Procesamiento de datos.
3. 3. Redacción del informe final. Según (Definición Herramienta Metodología, 2010)

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

Formato del manual

En cuanto al formato, el Manual debe incluir: (Rodríguez, 2007)

1. Portada: la portada o carátula contiene:
 - a. El nombre de la institución;
 - b. Título del manual
 - c. Ciudad y fecha de realización del manual.
2. Introducción la misma que debe indicar la utilidad del manual y para quienes esta direccionado este proyecto (Rodríguez, 2007).

3. Tabla de contenido: debe presentar en que páginas y secciones podemos encontrar lo que se requiera en el momento de utilización del manual (Rodríguez, 2007)

Procesos a realizar de acorde a cada una de las actividades

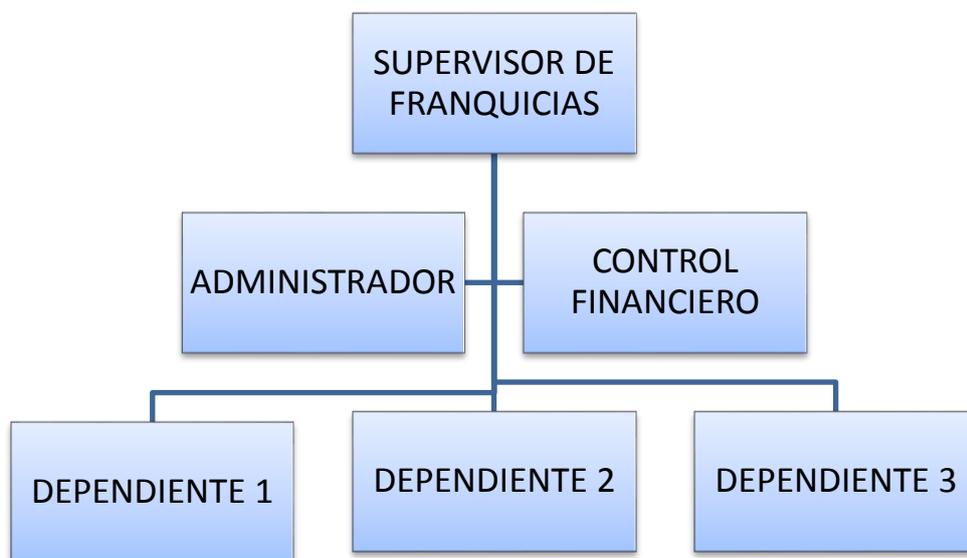
INTRODUCCIÓN

El presente manual representa una herramienta indispensable para la organización ya que nos permite cumplir con funciones y procesos de manera clara y sencilla representando una alternativa de gran utilidad para la reducción de errores, además ayudan facilitando la capacitación de nuevo personal en cada una de sus labores y puntos de actuación. (Cardenas, 2007)

El presente documento es una guía que describe los procesos a seguir para la adquisición de medicamentos, así mismo determina los responsables de cada actividad dentro de los procesos y establece el comportamiento, protocolo que ahí se sigue para sostener la estabilidad del control de inventarios (Cardenas, 2007).

Una de las estrategias de acceso, es el fortalecimiento de los sistemas de adquisición, almacenaje y dispensación, los cuales permitan garantizar una oportuna disponibilidad de medicamentos esenciales de acuerdo a las necesidades del cliente, poniendo en práctica criterios de uso racional en todos los pasos. Por otro lado es necesario considerar la integralidad de los procesos tomando en cuenta que los medicamentos son elementos esenciales para ofrecer una buena atención (Cardenas, 2007).

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer las normas y mecanismos para el desarrollo de actividades de la farmacia con la finalidad de que sirva como guía o referencia, tanto al administrador como a los dependientes para que la operación se realice en estricto apego a la necesidad de obtención de los recursos, con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población, coadyuvando al cumplimiento de la misión y visión de la empresa (Cardenas, 2007).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Servir de guía para la debida ejecución de actividades y tareas de funcionamiento del punto de venta.
- Brindar servicios más eficientes
- Mejorar el uso de los recursos. (Humano, Físico y Financiero).
- Generar una mejor distribución de trabajo.
- Ayuda a orientar al personal nuevo.
- Facilita supervisión y evaluación de labores.

Propósito

Definir procesos que orienten al trabajo en equipo, identificando responsables en cada una de las actividades, implementando un modelo de gestión para la adquisición de medicamentos como plan emergente en el establecimiento el mismo que permita reducir errores y optimizar recursos.

Políticas de operación, normas y lineamientos

- El departamento de farmacia debe mantener en todo momento el control y la información del flujo y los volúmenes de operación de los medicamentos que se encuentren bajo su resguardo (Cardenas, 2007).
- Es responsable el personal dependiente de llevar el control de inventarios permitiendo tener la veracidad sobre la información del stock existente registrada por entradas y salidas del producto (Cardenas, 2007).

• Según (Cardenas, 2007) dice que: La responsabilidad del administrador, supervisor y dependientes vigilar y reportar fallas que se detecten en el sistema, para que estos proporcionen información correcta relativa a los movimientos del ejercicio anterior y niveles máximos y mínimos de existencias con la finalidad de:

- Mantener el flujo adecuando
- Minimizar el volumen de medicamentos pasivos
- Evitar el eventual desperdicio por merma y deterioro
- Evitar el impacto en la operación y servicio del establecimiento, reponiendo con oportunidad
- Evitar compras urgentes

• Para la requisición de medicación, el departamento de farmacia debe considerara como base los consumos promedio del ejercicio anterior, así como puntos máximos y mínimos de existencias.

• El departamento de farmacia debe contar con información que permita conocer los medicamentos que se demanden con frecuencia pero que no están considerados como existencia de stock.

• El administrador o encargado del PDV son los responsables de elaborar la requisición de los medicamentos dos veces por semana (sábado, miércoles).

• El personal de farmacia es el encargado de la recepción adecuada de la medicación según su categoría.

• El personal de farmacia es el encargado de verificar que la medicación receptada se encuentre en buen estado.

- El personal de farmacia es el encargado de verificar y revisar constantemente la fecha de caducidad, precio y lote de la medicación.
- El personal de farmacia debe actuar con responsabilidad tanto en el almacenaje como en la dispensación de la medición.
- El resguardo y control de medicamentos en percha debe ser verificado por el personal designado periódicamente considerando los siguientes aspectos:
 - Nombre genérico
 - Forma farmacéutica
 - Fecha de caducidad
 - Ubicación en percha
 - Condiciones, conservación y almacenamiento
 - Dinámica de dispensación
- Es responsabilidad de administrador, encargado y dependientes custodiar los medicamentos controlados (psicotrópicos y estupefacientes) así como también medicamentos en cadena de frío.
- Los medicamentos deteriorados, sujetos a devolución, rechazo al proveedor o con fecha de caducidad vencida deberán ser acomodados en un lugar separado con indicaciones visibles según la condición en la que se encuentra.

PROCESO DE ADQUISICIÓN

La adquisición se inicia con la planificación, la cual contiene políticas y objetivos de adquisición, la determinación de funciones, la elaboración de planes y periodicidad de compra, cuantificación de necesidades ajustada para evitar inexistencia de medicación y acumulación de otros, así como la utilización de variables como stock de mínimos y máximos, punto de reposición y cantidad a comprar aplicando técnicas de priorización como lo es el método de ABC.

Método de mínimos y máximos

Esta técnica consiste en establecer niveles Máximos y Mínimos de inventario, además de su respectivo periodo fijo de revisión. La cantidad a ordenar corresponde a la diferencia entre la Existencia Máxima calculada y las Existencias Actuales de inventario (Lopez)

Teniendo en cuenta que:

Emn: Existencia mínima (Inventario de seguridad)

CP: Cantidad de pedido

E: Existencia actual

La fórmula matemáticas utilizada en la técnica será:

$$CP = Emx - E$$

Método de ABC

Según, (Collignon) dice que el método ABC establece que, al revisar e inventario, una empresa debe clasificar a los artículos de la A a la C basando su clasificación en las siguientes reglas:

- Los artículos A son los de alta rotación o rentabilidad
- Los artículos B son los de media alta rotación o rentabilidad
- Los artículos C son los de mediana rotación o rentabilidad
- Los artículos D son los de baja rotación o rentabilidad

Además en el establecimiento contamos con una categoría denominada C₂ en la cual están productos que no han tenido rotación en más de 6 meses.

Procesos:

- Realizar pedido vía sistema tomando en cuenta el sugerido calculado automáticamente, si no existe sistema seguir con el siguiente proceso
 1. Ingresar a sistema de pedidos
 - a. Seleccionar mercadería habitual
 - b. Seleccionar consulta
 - c. Seleccionar solicitud de cambio de mínimos
 - d. Marcar medicinas
 - e. Marcar con stock
 - f. Presionar archivo
 2. Generar archivo de solicitud de cambio de mínimos

- a. Guardar documento con fecha actual
3. Abrir el documento
4. Filtrar por tipo ABC
 - a. Seleccionar tipo AA, AB, AC, BA, BB, BC, CA, CB
5. Revisar existencias
 - a. Seleccionar stock actual
 - b. Seleccionar stock mínimo
6. Aplicar fórmula para conocer el volumen a solicitar $CP = Emx - E$
7. Generar un documento con los productos requeridos que no contengan la existencia adecuada
8. Comunicarse con el supervisor de franquicia
 - a. Solicitar ayuda con la gestión del pedido
9. Generar correo con el sugerido
10. Comunicarse con el supervisor
 - a. Confirmar la llegada del correo

Ver Anexo IX

PROCESO DE RECEPCION Y ALMACENAMIENTO

El almacenaje es el proceso implementado para cautelar la conservación de los medicamentos bajo las condiciones establecidas por el fabricante, de manera que se garantice su efectividad a la hora de ser utilizado por las personas. El almacenamiento también involucra actividades para garantizar la custodia y control de inventarios.

Procesos

Recepción

1. Recibir cajas
 - a. Conteo de cajas
 - b. Separar medicinas de no medicinas
2. Verificar número de cajas
3. Recibir guía de transporte
4. Verificar físico vs. Guía de transporte
5. Recibir facturas
6. Firmar recibido

Almacenamiento

Con sistema:

1. Aceptar documentos vía sistema
 - a. Ingresar a sistema de farmacia
 - b. Ingresar a movimiento de mercadería
 - c. Ir a ingresos de mercadería
 - d. Aceptar documentos vs. Factura
2. Subir información para verificar el envío de la bodega
 - a. Ingreso a control de inventario
 - i. Ingreso a procesos varios
 - ii. Seleccionar revisión ingreso de mercadería
 - iii. Seleccionar marcar documentos
 - iv. Registrar fecha de ultimo pedido recibido

- v. Borrar información
 - vi. Registrar fecha de pedido actual
 - b. Generar información
3. Perchado de medicación
- a. Ingresar a página de control de inventarios
 - b. Seleccionar procesos varios
 - c. Seleccionar revisión ingreso de mercadería
 - d. Seleccionar revisar documentos
 - e. Pasar código de barras producto por producto
 - f. Verificar estado de producto
 - g. Colocar en la ubicación designada
 - h. Colocar en percha el producto nuevo bajo el producto ya existente
4. Grabar datos
5. Generar reporte de diferencias
6. Analizar reporte de diferencias
7. Generar un documento con las novedades del reporte si es el caso y registrar productos en mal estado si fue hallado
8. Enviar al supervisor el reporte de novedades

Ver Anexo X

DISPENSACION DE MEDICAMENTOS

La dispensación es un proceso lógico el mismo que se debe llevar con responsabilidad y más en el caso de los establecimientos farmacéuticos ya que requiere de mayor control para el uso humano.

Procesos

1. Protocolo de entrada
 - a. Saludo
2. Solicitar requerimiento
3. Verificar que el sistema muestre stock disponible
 - a. Generar un pedido del cliente
4. Facturar requerimiento (sueltas/cajas)
5. Dirigirse a ubicación registrada en la factura
6. Verificación de la medicación sea la solicitada
7. Tomar la medicación en el orden adecuado
 - a. Terminar blíster cortados
8. Verificar cantidad y medicación frente al cliente
9. Entregar medicación

Ver Anexo XI

PROCESOS COMPLEMENTARIOS

En casos especiales:

(Medicamentos psicotrópicos o estupefacientes)

En el caso de este tipo de medicamentos se tiene que llevar un control estricto ya que se trata de medicación de uso delicado y solo se comercializa bajo prescripción médica.

Este medicamento debe ser almacenado bajo custodia en un lugar solo para esta categoría de medicamentos.

Para su dispensación:

Debe contar con una prescripción médica con receta especial emitida por el ministerio de salud pública y este cuenta con un formato específico:

Formato de la receta de psicotrópicos y estupefacientes:

- Fecha de emisión
- Provincia
- ciudad
- Nombre del paciente
- Numero de cedula del paciente
- Número de serie de la receta
- Nombre del medico
- Nombre genérico y comercial de la medicación

- Cantidad en números y en cifras
- Firma y sello del medico

NOTA: LA RECETA TIENE UNA VALIDEZ DE 72 HORAS

(Medicación en cadena de frio)

El manejo de los medicamentos que tienen que permanecer en refrigeración debe ser llevado correctamente y verificando la temperatura en la que se encuentra almacenado ya que si la temperatura no es la correcta la medicación ya no tiene el efecto deseado por lo tanto ya no tiene que ser comercializado.

Como se lo debe manejar:

- La medicación apenas es recibida en el punto de venta debe ser almacenado en el refrigerador asignado para mantener refrigerado.
- La temperatura debe ser controlada a diario dos veces
- En caso de ver alguna anomalía en la temperatura informar inmediatamente al supervisor

(Manejo de caducados)

El manejo de medicamento en la farmacia debe ser riguroso, hay que seguir un control de inventarios asignado el cual debe ser cumplido estrictamente con los siguientes parámetros:

- Para controlar el inventario se genera un kardex de inventario a través del sistema
- Se debe controlar fecha de caducidad
- Estado de medicamentos (regados, mal cortados, etc.)
- Se debe verificar número de existencias que este en concordancia el físico vs. Kardex
- En caso de vencimiento o fecha próxima a vencimiento rotular para devolución al proveedor o destrucción a cargo del Bioquímico Farmacéutico.
- Los medicamentos deben ser separados con 90 días antes de la fecha de vencimiento que está indicada.

En caso de no coincidir número de existencias vs. Kardex registrar el faltante para informar al administrador y este sea ajustado en el inventario.

CAPÍTULO VI

5.01 Recursos

- Recurso Humano:
 - Investigador:
Cristina Carrillo
 - Tutora:

Cecilia Dávila

▪ Lector:

Berenice Quiroz

▪ Personal del punto de venta:

Ing. Enrique Luna

MSc. Paulina Velastegui

Srta. María Alba

Supervisores de franquicias.

• Recursos Materiales:

- Computador
- Hojas de papel bond
- Copias
- Empastados
- Carpetas perfil
- Grapadora
- Grapas
- Anillado
- Esferos
- Flash memory
- Carpetas tipo sobre

• Recurso tecnológico

- Internet
- Sistema de GPF

- Comunicación telefónica
- Impresiones

5.02 Presupuestos

Maquinaria/ Equipos	Descripción	Valor unitario	Valor total
Computadora	HP Intel Core inside	450.00 \$	450.00 \$

Suministros/ materiales	Descripción	Valor unitario	Valor total
Hojas de papel bond	2 resmas, 75 gr	4,75\$	9.50\$
Copias	30 copias	0.03 ctv.	0.90 ctv.
Empastados	1 empastado	25\$	25.00\$
Carpetas perfil	5 carpetas	0.80 ctv.	4.00\$
Grapadora	1 grapadora	4.00\$	4.00\$
Grapas	2 cajas	0.60\$	1.20\$
Anillado	4 anillados	3.50\$	14.00\$
Esferos	3 esferos diferentes colores	0.35 ctv.	0.95\$
Flash memory	1 flash de 8 GB	14.00\$	14.00\$
Carpetas tipo sobre	3 carpetas	1.00\$	3.00\$
Internet	8 meses de pagos	20.00\$	160.00\$
Impresiones	280 impresiones	0.15 ctv.	42.00\$
Consumo celular	7 meses pago	15.00\$	105.00\$
Refrigerios colaboradores	12 refrigerios	3.00\$	36.00\$
Total			419.55\$

5.03 Cronograma

Ver Anexo VIII

CAPITULO VII

6.01 CONCLUSIONES

- El proyecto efectuado tiene como base una entrevista dirigida al Ing. Enrique Luna Valverde dueño/administrador de la franquicia de SanaSana con la cual pudimos verificar que el establecimiento ubicado en la av. 6 De Diciembre y Pasaje california requiere de un levantamiento y estandarización de procesos para optimizar recursos al realizar un pedido manual emergente. Ver Anexo XII
- Dentro de la entrevista que se efectuó se pudo constatar que en el punto de venta ahí un 75% de desconocimiento en base a los procesos que se deben seguir para cumplir con las actividades diarias necesarias.
- Durante el proceso se determinó que el ticket promedio inicial de 4,5\$ solo representa el 60% del ticket deseado que sería de 7.5\$ tomando en cuenta el sector y el número de visita por día.
- Con el levantamiento y estandarización de procesos se está logrando paulatinamente incrementar en un 22% del ticket inicial, por lo que se estima que

a un futuro se pueda llegar al objetivo planificado, ahora con los resultados arrojados se demuestra que el presente proyecto era necesario ser establecido para una mejora continua en el establecimiento farmacéutico mencionado.

6.02 RECOMENDACIONES

Es recomendable que los miembros involucrados en todos y cada uno de los procesos que se realizan en el establecimiento farmacéutico (adquisición, dispensación y almacenaje), muestre un empoderamiento en el cumplimiento de los mismos, con lo cual ayudara a un mejor desenvolvimiento en el área laboral. También se debería hacer más énfasis en practicar las buenas prácticas de almacenamiento y de dispensación para no desacatar norma establecidas por el ministerio de salud pública.

El aumento de ticket promedio deberá ser medido mes a mes para poder determinar si una vez implementado el manual y al contar con lo que el cliente busca se pudo incrementar el ticket promedio que en un inicio era de 4,70\$ ahora es de 5,30\$ y el proyectado en un futuro es de 7.50\$.

BIBLIOGRAFÍA

ALVAREZ, B. Y. (2007). *UDEA*. Obtenido de

<http://viref.udea.edu.co/contenido/pdf/084-importancia.pdf>

Becerra, F. (2009). Obtenido de

<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4100002/lecciones/instrumentos/arbol.htm>

Bustamante, A. E. (2011). *ESPE*. Obtenido de

<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/3239/1/T-ESPE-031140.pdf>

Callao, U. N. (noviembre de 2012). *SlideShare*. Obtenido de

<http://es.slideshare.net/ceandu/analisis-involucrados>

Cardenas, S. C. (2007). *La Salle*. Obtenido de

<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4154/T11.07%20C178m.pdf?sequence=1>

Collignon, J. (s.f.). *Lokad*. Obtenido de [http://www.lokad.com/es/definicion-analisis-abc-\(inventario\)](http://www.lokad.com/es/definicion-analisis-abc-(inventario))

Definición Herramienta Metodología. (19 de Abril de 2010). Obtenido de Definición Herramienta Metodología:

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Herramientas-Metodol%C3%B3gicas>

Ecured . (s.f.). *observacion cientifica*. Obtenido de

http://www.ecured.cu/index.php/Observaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica

EKOS. (2012). GRANDES ACTORES EN. *EKOS*, 116-117.

Grupo Provefarma. (s.f.). *Corporacion GPF*. Obtenido de

<https://www.corporaciongpf.com/franquicias/sanasana/>

IIN. (s.f.). *INN*. Obtenido de

<http://www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/doc2marcologico.pdf>

Lmilocco. (16 de octubre de 2005). *Monografias*. Obtenido de

<http://www.monografias.com/trabajos27/marco-logico/marco-logico.shtml#analaltern>

Lopez, B. S. (s.f.). *Ingenieria Industrial*. Obtenido de

<http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/administraci%C3%B3n-de-inventarios/control-preventivo-de-inventarios/>

MSP. (s.f.). *Control Sanitario*. Obtenido de <http://www.controlsanitario.gob.ec/ley-organica-de-salud-es-socializada-a-dispensadores-de-farmacias-en-quito>

MSP. (s.f.). *el socialismo del buen vivir*. Obtenido de <http://www.buenviver.gob.ec/33>

Robayo, J. S. (2014). *Proyectos Sociales, formulacion ejecucion y evaluacion* . En

M. J. ROBAYO, *Proyectos Sociales, formulacion ejecucion y evaluacion* (págs. 8-9).

Rodríguez, S. C. (2007). *La Salle*. Obtenido de

<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4154/T11.07%20C178m.pdf?sequence=1>

Sampieri. (1997). *estrategias didacticas*. Obtenido de jimdo:

<http://estrategiasdidacticas.jimdo.com/t%C3%A9cnicas-de-investigacion/observaci%C3%B3n-directa/>

SANTOS, J. (2012). *WORDPRESS*. Obtenido de

<https://ciertosenmovimiento.wordpress.com/2012/05/03/matriz-de-objetivos-e-impacto/>

Tamayo, R. T. (s.f.). 2013. Obtenido de

[http://gye.ecomundo.edu.ec/doc_aula_virtual_ecotec/tareas/2013B/MAT230/
alum/2009294425_2640_2013B_MAT230_canasta_basica.docx](http://gye.ecomundo.edu.ec/doc_aula_virtual_ecotec/tareas/2013B/MAT230/alum/2009294425_2640_2013B_MAT230_canasta_basica.docx).

Velasco, B. (2013). *BLIGOO*. Obtenido de [http://arboldelproblema.bligoo.es/el-
arbol-de-objetivos-medios-fines#.VgFSatJ_Oko](http://arboldelproblema.bligoo.es/el-arbol-de-objetivos-medios-fines#.VgFSatJ_Oko)

ANEXOS

Anexo I

Tabla 2 Matriz de análisis de involucrados

MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS					
Actores involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, mandatos y capacidades	Intereses sobre el proyecto	Conflictos potenciales
Supervisor de franquicias	Validar la operación de las farmacias	<ul style="list-style-type: none"> • Demora en transmisión del sugerido • Poca atención al requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de asesoramiento para pedidos inadecuados • Tiempo de transición entre un proceso y otro demorosos 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en el crecimiento de a la franquicia 	Retrasos de la información
Administrador	Garantizar la existencia de medicamento	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de las existencias correctas • Falta de asesoría en el pedido 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de existencias incompleto • Falta de asesoría tecnológica • Falta de normativas de adquisición • Control financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer de lo necesario al establecimiento para su crecimiento financiero 	Adquisición incorrecta de medicación
Dependientes de farmacias	Atender a los usuarios en sus necesidades	<ul style="list-style-type: none"> • Mal manejo de inventario • Falta de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de Kardex de inventario • Conocimiento de B.P.Disp 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer y cumplir con las necesidades del cliente 	Dependientes no dispuestos a contribuir con la dispensación correcta por ahorro de tiempo
Proveedores	Suministrar del material necesario	<ul style="list-style-type: none"> • Descoordinación de información • Tiempos de entrega demorados • Disponibilidad de mediación total solicitada 	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte • Coordinación con el supervisor 	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer al establecimiento de lo requerido en el momento indicado 	Falta de coordinación con los tiempos de recepción de pedidos.

Cristina Carrillo	Realizar el pedido en existencias adecuadas	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de existencias actualizadas • Mal manejo de B.P.M y B.P.D 	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso económico • Recurso tecnológico • Recurso humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de utilidad y rentabilidad empresarial 	<p>Inexistencia de producto</p> <p>Exigir agilidad en los procesos al transmitir a información</p>
-------------------	---	--	--	---	--

Fuente: SANASANA FR. EL
Elaborado por: Cristina Carrillo

Anexo II

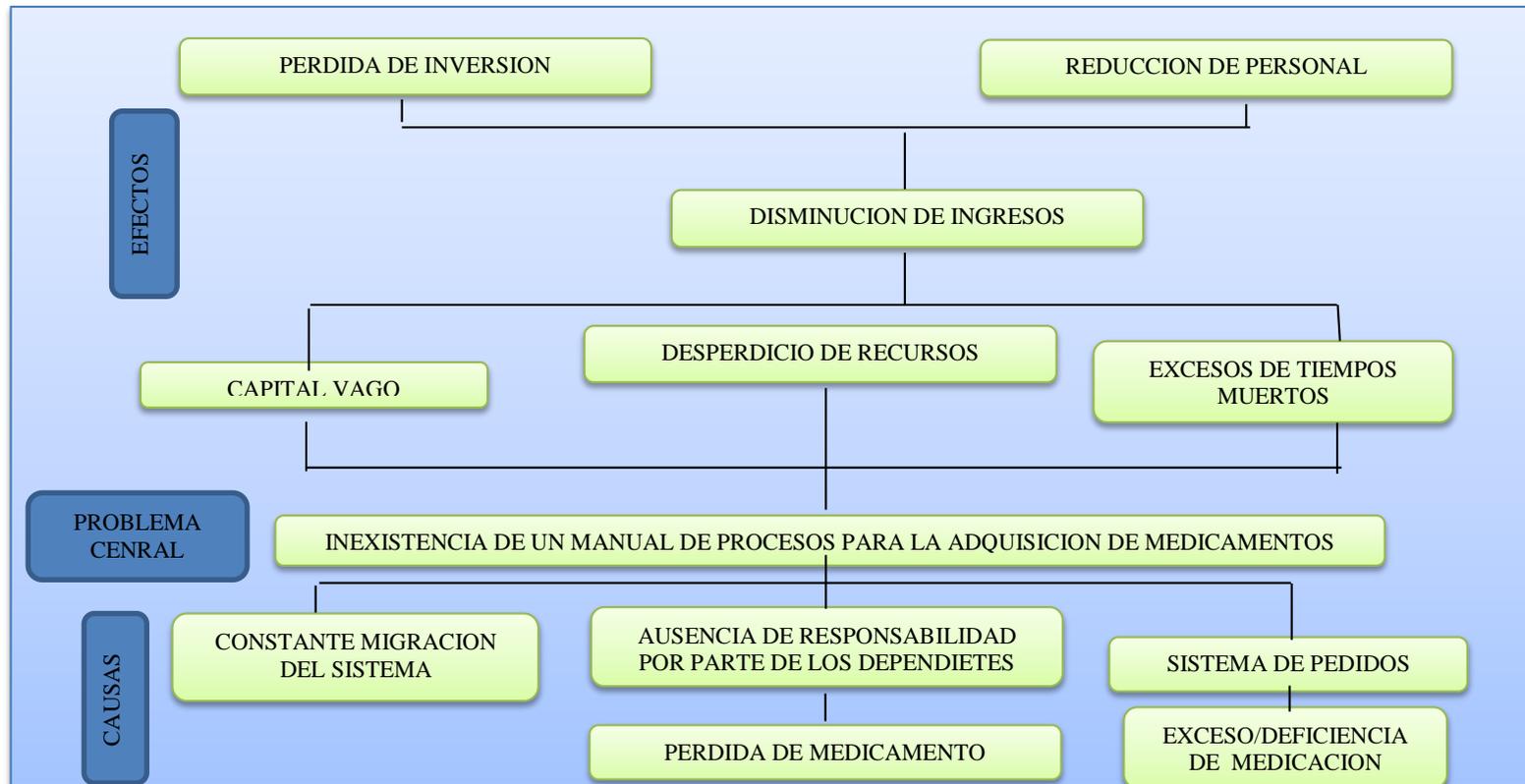


Ilustración 2 Árbol de problemas

Fuente: SANASANA FR. EL

Elaborado por: Cristina Carrillo

Anexo III

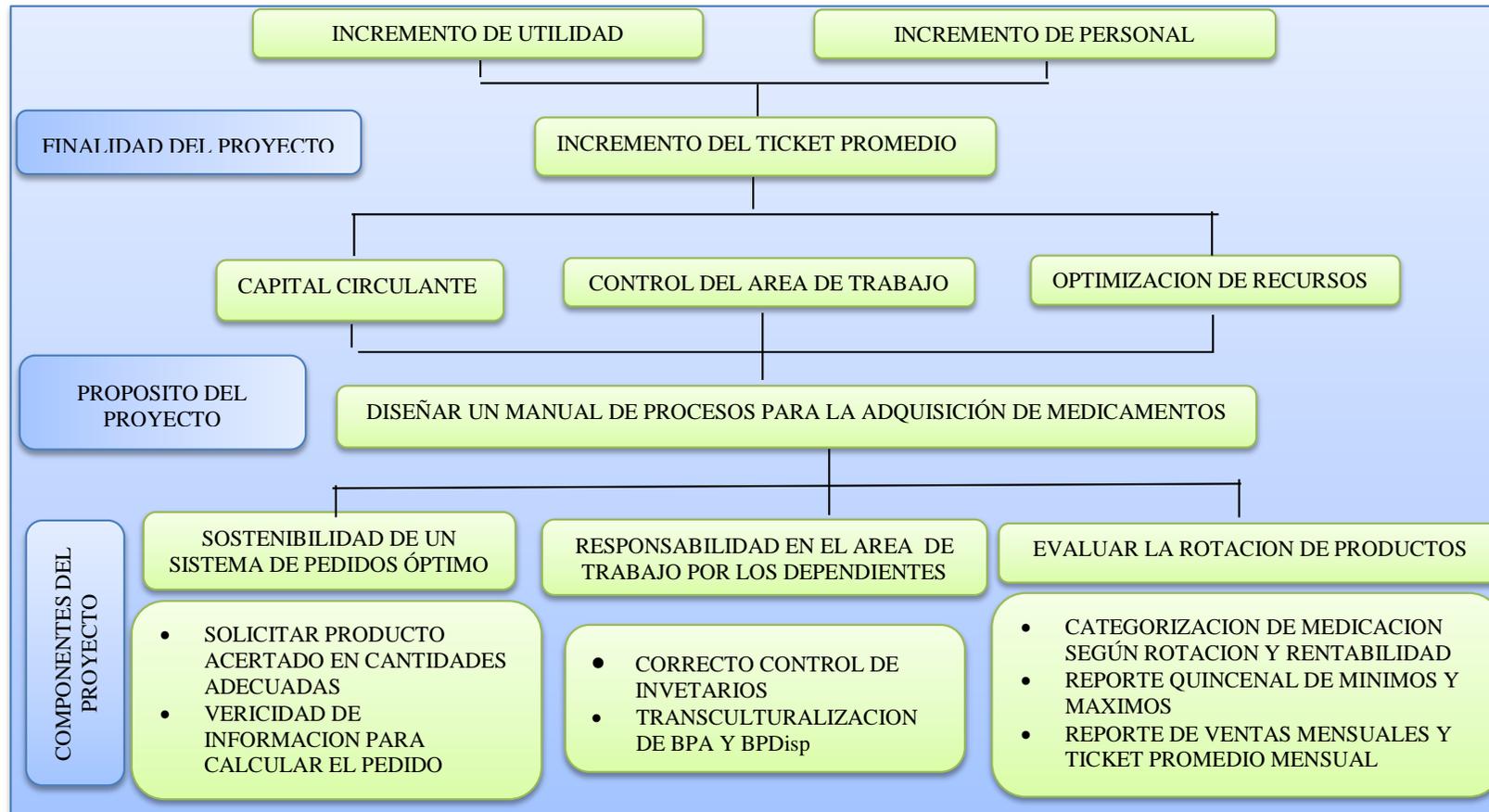


Ilustración 3 Árbol de objetivos

Fuente: SANASANA FR. EL

Elaborado por: Cristina Carrillo

Anexo IV

Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPOSITO	FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLITICA	TOTAL	CATEGORIAS
Incremento del capital circulante	5	4	4	4	4	21	Alto
Control del área de trabajo	5	4	4	4	5	22	Alto
Optimización de recursos	5	4	4	4	4	21	Alto
Incremento del ticket promedio	5	3	5	4	4	21	Alto
Incremento de utilidad	5	4	4	4	4	21	Alto
Incremento del personal	3	2	3	4	4	16	bajo
Diseñar un manual de procesos para la adquisición de medicamentos	5	5	5	5	5	25	Alto
Total	33	26	29	29	30	147	

Fuente: SANASANA FR. EL
Elaborado por: Cristina Carrillo

Anexo V

Tabla 4 Matriz análisis de impacto de los objetivos

Fuente:

OBJETIVOS	Factibilidad de Lograse (Alta. Media-Baja) (4 - 2 - 1)	Impacto en Género (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
Diseñar un manual de procesos para la adquisición de medicamentos	Mantener el capital invertido.(4)	Participación de hombres y mujeres en el proceso.(4)	Mantener el control del espacio en perchas. (4)	Favorece el control de inventarios.(4)	Se genera compromiso y participación. (4)	22 a 32 BAJA 33 a 44 MEDIA BAJA 45 a 66 MEDIA ALTA 67 a 88 ALTA 86 PUNTOS
	Respaldo y predisposición por parte de los dependientes. (4)	Incremento de desarrollo de capacidades y habilidades por igual.(4)	Mejora el entorno social (4)	Llena las expectativas requeridas de la administración.(4)	Dirigir y controlar las actividades.(4)	
	Innovación de los procesos productivos. (4)	Igualdad de oportunidades.(4)	Disminuir desechos por caducidad (4)	Fortalece buenos hábitos de organización. (4)	Información acertada para la toma de decisiones.(4)	
	Existen relaciones confiables con clientes. (4)	Distribución equitativa de trabajo (4)		Confiabilidad en las políticas establecidas.(4)	Mejor calidad de vida para los colaboradores y propietario (4)	
	Aumento de rotación de medicación (4)	Empoderamiento .(2)			Rapidez en la gestión de pedidos (4)	
	20	18	12	16	20	

SANASANA FR. EL

Elaborado por: Cristina Carrillo

Anexo VI

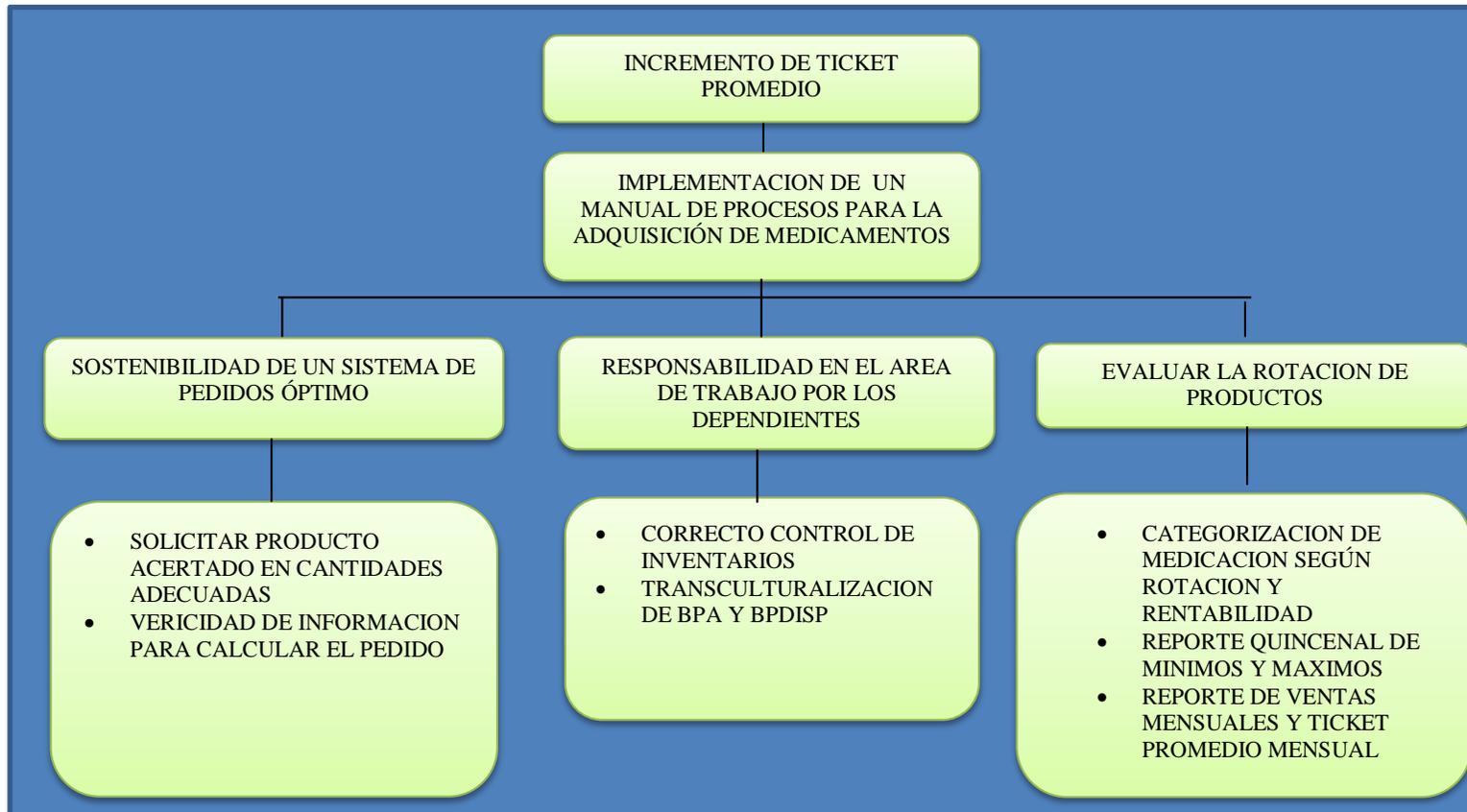


Ilustración 4 Diagrama de estrategias

Fuente: SANASANA FR. EL
Elaborado por: Cristina Carrillo

Anexo VII

Tabla 5 Matriz de Marco Lógico

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<p>FINALIDAD DEL PROYECTO</p> <p>INCREMENTO DEL TICKET PROMEDIO GRACIAS A LA ADECUADA ADQUISICION DE MEDIACMENTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PORCENTAGE DE VARIACION DE TICKET PROMEDIO DE UN MES A OTRO 	<p>REGISTROS ESTADÍSTICOS MENSUALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE (VENTAS AL DETAL) • INCREMENTO DE PERSONAL
<p>PROPOSITO DEL PROYECTO</p> <p>IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN INTERNA • EFECTIVIDAD EN COMPRAS • PORCENTAJE DE INGRESOS Y EGRESOS DE PRODUCTOS 	<ul style="list-style-type: none"> • PORCENTAJE DE INCREMENTO EN VENTAS MENSUALES • INFORME DEL SUPERVISOR SOBRE EL DESEMPEÑO TRIMESTRAL 	<ul style="list-style-type: none"> • DISPOSICIONES DE LA ADMINISTRACION • CUMPLIMIENTO CON LOS TIEMPOS • COMPRESION DE ORDENES

<p>COMPONENTES DEL PROYECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • SOSTENIBILIDAD DE UN SISTEMA DE PEDIDOS ÓPTIMO • RESPONSABILIDAD EN EL AREA DE TRABAJO POR LOS DEPENDIENTES • EVALUAR LA ROTACION DE PRODUCTOS 	<ul style="list-style-type: none"> • MEDICIÓN CUMPLIMIENTO PRESUPUESTO DE COMPRAS SEMANAL • MEDICIÓN DE DESEMPEÑO TRIMESTRAL • MEDICION DE SATISFACION 	<p>REGISTRO DE ASISTENCIA</p> <p>INFORMES Y EVALUACIONES DE DESEMPEÑO</p> <p>INFORME DE CLIENTE FANTASMA</p> <p>REGISTROS DE AJUSTES DE INVENTARIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PRESUPUESTO DE COMPRAS • MANEJO DE B.P.A Y B.P.Disp
<p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • SOLICITAR PRODUCTO ACERTADO EN CANTIDADES ADECUADAS • VERICIDAD DE INFORMACION PARA CALCULAR EL PEDIDO • CORRECTO CONTROL DE INVETARIOS • TRANSCULTURALIZACION DE BPA Y BPDISP • CATEGORIZACION DE MEDICACION SEGÚN ROTACION Y RENTABILIDAD • REPORTE QUINCENAL DE MINIMOS Y MAXIMOS • REPORTE DE VENTAS MENSUALES Y TICKET PROMEDIO MENSUAL 	<p>MONTO POR PEDIDO 2500\$ A 3500\$</p> <p>10\$ IMPRESIÓN DEL MANUAL</p> <p>10\$ IMPRESIÓN DE PROTOCOLO DE ATENCION</p> <p>10\$ COPIAS AL FORMATO DE BPA Y BPDisp</p> <p>20\$ CAPACITACION EN LA UTILIZACION DE LAS HERRAMIENTAS DEL PEDIDO.</p>	<p>SUPERVISIÓN DE PROCESOS</p> <p>ORDEN DE LAS PERCHAS</p> <p>SUPERVISION DE ALMACENAJE Y DISPENSACION</p>	<p>ADMINISTRACION CORRECTA DEL ESPACIO EN PERCHAS</p> <p>DISMINUCION FUGA DE MEDICACION</p> <p>PROTOCOLO DE VENTAS</p>

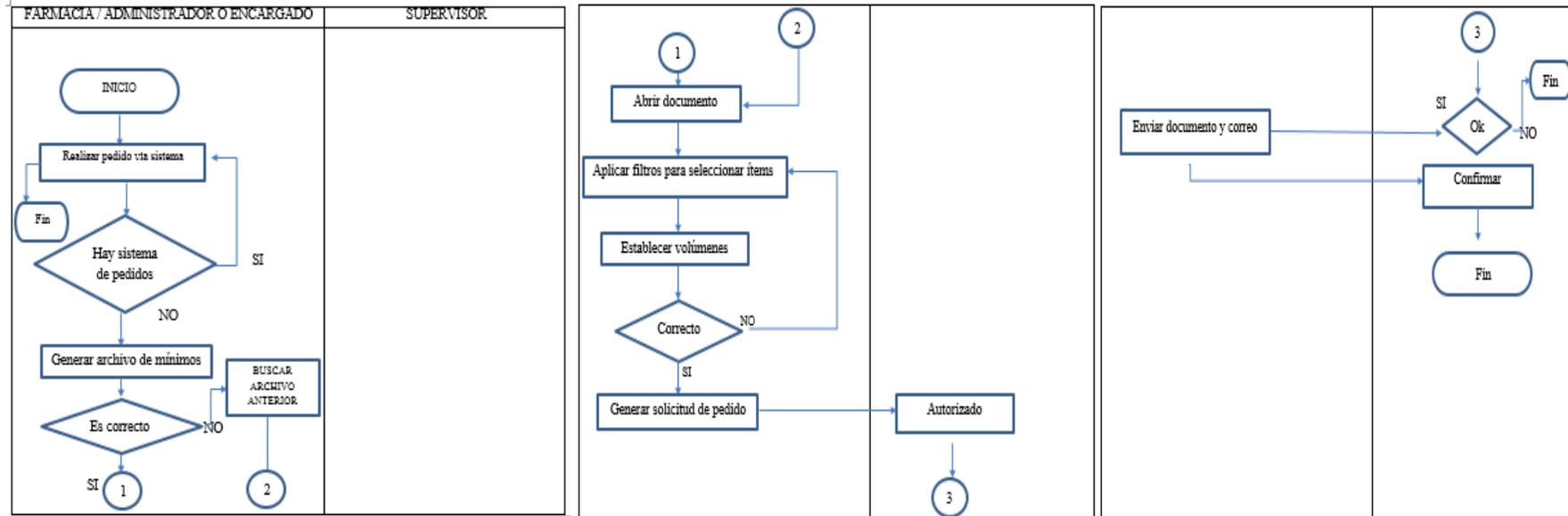
Fuente: SANASANA FR. EL
Elaborado por: Cristina Carrillo

Anexo VIII

Tabla 6 Cronograma

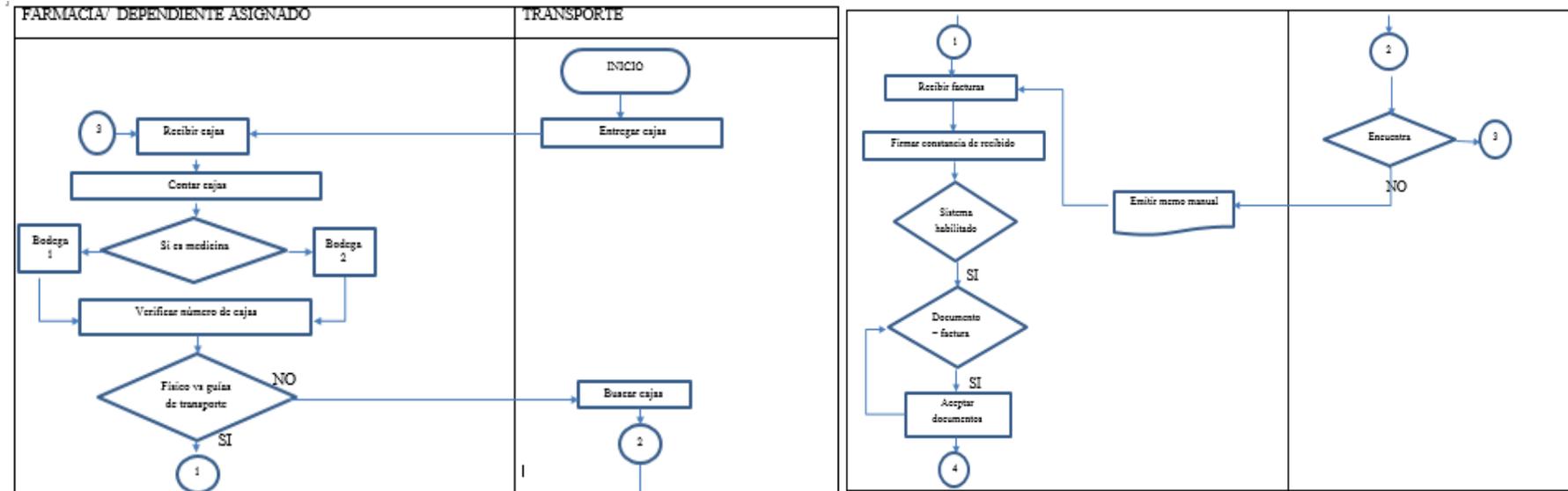
ACTIVIDADES	ABRIL		MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
selección del tema	X																										
Planteamiento del problema		X	X																								
Contexto				X																							
Justificación					X																						
Definición del problema central							X	X																			
PRESENTACION DEL CAPITULO I										X																	
Mapeo de Involucrados								X																			
Matriz de análisis de Involucrados									X																		
PRESENTACION DEL CAPITULO II												X															
Árbol de Problemas										X																	
Árbol de Objetivos											X																

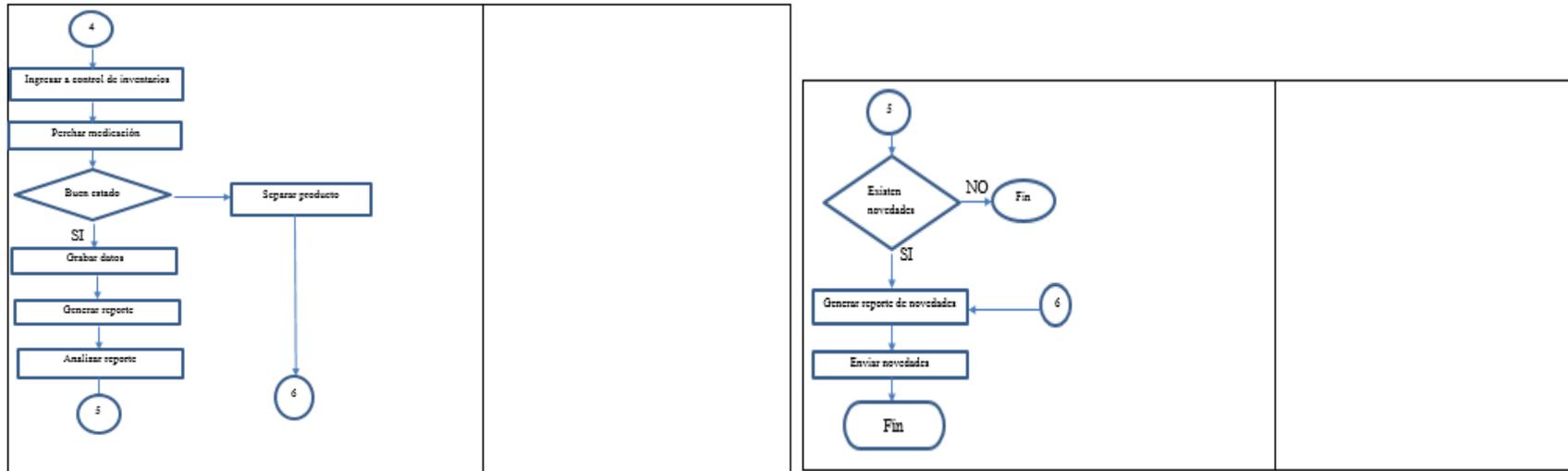
Anexo IX



Fuente: SANASANA FR. EL
Elaborado por: Cristina Carrillo

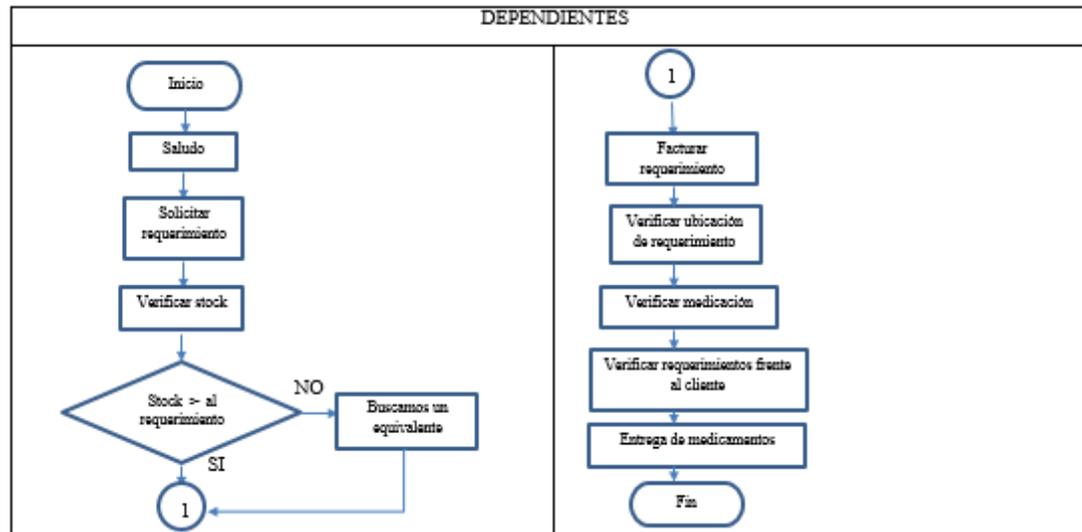
Anexo X





Fuente: SANASANA FR. EL
Elaborado por: Cristina Carrillo

Anexo XI



Fuente: SANASANA FR. EL
Elaborado por: Cristina Carrillo

Anexo XII

1. Qué cargo tiene usted en la farmacia?

Dueño y Administrador

2. Conoce usted una forma fácil y coherente de realizar un pedido manual?

No, el pedido normalmente se lo realiza mediante un sistema tecnológico que la corporación nos ha facilitado, sin embargo en el transcurso de vida que tiene la farmacia han existido varios problemas por la constante migración de sistema por lo que se lo realiza de forma intuitiva y por conocimiento de productos.

3. Cree usted que cuentan con la capacitación acertada al personal nuevo sobre cómo realizar los procesos de su empresa?

Nuestro personal nuevo no cuenta con la capacitación necesaria ya que al ser una franquicia de SanaSana somos nosotros mismos los que capacitamos a nuestro personal

4. Piensa usted que es necesario un manual que le facilite tanto la capacitación como la realización de procesos que se realizan en la empresa?

Si es necesario contar con un instrumento así porque muchas veces omitimos procesos importantes al momento de brindar una capacitación, y no solo ahí sino que también mientras realizaos alguna actividad.

5. Que procesos cree que son importantes para contar con un buen sistema de pedidos manual?

El proceso de dispensación, almacenaje, control de inventarios ya que de esta forma contamos con la información correcta para poder solicitar la medicación.

6. Cuál es el problema constante que tiene en el establecimiento farmacéutico?

Al o contar con un buen sistema de pedidos y pues por la migración constante del sistema muchas veces no contamos con la medicación acertada en las cantidades acertadas, otro de os problemas es que no se cuenta con un proceso a seguir durante una capacitación en el cual les muestre a nuestros dependientes todos y cada uno de los procesos que se deben realizar teniendo como resultado en un futuro mal despacho, almacenaje, perdida de mercadería, esto causa un problema ya que nuestro ticket promedio no es el que desearía