



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

**LEVANTAMIENTO DE PROCESOS TÉCNICOS PARA EL CORRECTO
ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS E INSUMOS EN
LA FARMACIA Y DISTRIBUIDORA FANNY UBICADA EN CUZUBAMBA DMQ
PERIODO 2015-2016**

**Proyecto de I.D.I previo a la obtención del título de tecnólogo en administración de
boticas y farmacias**

Autor: Geovanna Lizbeth Camino Tapia

Tutor: MSc: Cecilia Dávila

Quito, Mayo 2016

DECLARATORIA

Yo, GEOVANNA LIZBETH CAMINO TAPIA portador de la C.I. 172615816-3 declaro que el proyecto es absolutamente original, auténtico, 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.

Geovanna Lizbeth Camino Tapia

C.I.: 172615816-3

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, GEOVANNA LIZBETH CAMINO TAPIA portador de la C.I.
172615816-3 alumna de la Escuela de Salud, Carrera de Administración de Boticas y
Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi proyecto en
favor al Instituto Tecnológico Superior Cordillera

Geovanna Lizbeth Camino Tapia

C.I.: 172615816-3

AGRADECIMIENTO

Mi infinito agradecimiento a la vida que me dio a mis padres quienes, infundieron en mí el deseo de superación, por haber sido quienes forjaron en mí la fortaleza para seguir adelante a pesar de todas las dificultades que se nos presentaron en este largo y duro camino. A los docentes que muchas de las veces asumieron el papel de padres para hacer de mí un profesional para el País y también hacer de mí un mejor ser humano,

DEDICATORIA

Este mi trabajo de titulación dedico a toda mi familia pues fue un trabajo de sacrificio, que no habría podido realizar sin su enorme apoyo incondicional, factor por el cual he podido llegar hasta mi meta y el agradecimiento para ellos se me ase infinito.

RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto se resume al levantamiento de procesos técnicos de almacenamiento y dispensación en la farmacia y distribuidora Fanny ,bajo la implementación y realización de diagramas de flujo, herramienta que se decidió utilizó por la factibilidad que muestran estos para todas las partes involucradas en el desarrollo de este proyecto como en la de realización para el investigador , por bajo impacto económico a la propietaria del establecimiento y con mayor importancia sobre el entendimiento de estos por parte del personal de la farmacia, haciendo de esta una institución que brinda servicios de calidad.

ABSTRACT

This project summarizes the lifting of technical processes of storing and dispensing at the pharmacy and distributor Fanny , under the implementation and realization flowcharting tool that was decided used by the feasibility showing these to all parties involved in the development of this project as in the embodiment for the researcher, by low economic impact to the owner of the establishment and more importance on the understanding of these by the pharmacy staff , doing of this institution that provides quality services

INDICE

DECLARATORIA	ii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN EJECUTIVO	vi
ABSTRACT.....	vii
CAPITULO I	1
1.01 CONTEXTO:.....	1
1.02 JUSTIFICACIÓN:	2
1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T).....	4
CAPITULO II	6
2.1 MAPEO DE INVOLUCRADOS.....	6
Involucrados directos.....	6
Involucrados indirectos:.....	7
MAPEO DE LOS INVOLUCRADOS:.....	9
2.2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	10
2.2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	11
CAPITULO III	13
3.1. Árbol De Problemas	13
Análisis:	14
3.2 Árbol De Objetivos.....	15
Análisis:	16
CAPITULO IV	17

4.1 Matriz De Análisis De Alternativas.....	17
Matriz de análisis de alternativas	18
4.2 Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos	19
(anexo)#1 ver página 64.....	19
4.3 Diagrama De Estrategias	20
(anexo)#2 ver página. 65	20
4.4 Matriz de Marco Lógico	21
(anexo)#3 ver página 66	21
CAPÍTULO V	22
5.1 Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución)	22
5.2 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución).....	24
Investigación:	24
Metodología:.....	25
METODO DEDUCTIVO:	25
MÉTODO INDUCTIVO	25
Proceso de almacenamiento anterior	30
Análisis del proceso de almacenamiento anterior:	31
Proceso de almacenamiento actual.....	32
Figura #5.....	32
Proceso de almacenamiento actual:.....	33
Proceso de dispensación anterior.....	34
Figura#7 Proceso de dispensación actual	36
5.3 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta	38
CAPÍTULO 6	40
6.1 RECURSOS:	40
6.2 PRESUPUESTO:	42
6.3 CRONOGRAMA:	44

CAPITULO 7	46
7.1 CONCLUSIONES	46
7.2 RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS:	50
ANEXOS	52
4.1 Matriz De Análisis De Alternativas	56
4.2 Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos	57
4.3 Diagrama De Estrategias	58
4.4 Matriz de Marco Lógico	59
ENTREVISTA:	60
Modelo de evolución escrita para evaluar aplicación de los diagramas de flujo:	63

CAPITULO I

1.01 CONTEXTO:

A lo largo del tiempo se ha observado la existencia de todo tipo de organizaciones dedicadas a la obtención de resultados, y el posicionamiento de los mismos en el mercado, hasta en farmacia puesto que estas instituciones están en constante monitoreo y regulación por parte de varias instituciones del país como el Ministerio de Salud Pública y ARCSA para ello ha sido de suma importancia la presencia de recurso humano profesional, como de procesos ya establecidos en los que consten actividades y tareas específicas para el desenvolvimiento de dichos procesos. En farmacia no es la excepción y estos procesos son de suma importancia porque su óptima realización tendrá como resultado final brindar un servicio de calidad al usuario cumpliendo con las normativas legales.

1.02 JUSTIFICACIÓN:

En toda organización existen procesos y dentro de estas actividades y tareas destinadas a realizarse de manera secuencial para obtener un resultado específico, es por esto que cada proceso tendrá un inicio y como salida del proceso el inicio de otro proceso, es decir todas las actividades están secuencialmente dependiendo de otras.

He ahí la importancia de realizar un levantamiento de los procedimientos o pasos dentro de los procesos en la Farmacia y Distribuidora Fanny, para lo cual se utilizara diagramas de flujo los cuales facilitaran la comprensión de estos específicamente el proceso de almacenamiento adecuado para, evitar daños en los medicamentos e insumos, de manera

Adecuada tomando en consideración a las características de cada uno de ellos preservándolos así hasta la fecha de caducidad o su salida del establecimiento.

Al incrementar estos diagramas se buscara establecer ya el orden de los procesos adecuadamente y con una fácil comprensión para el personal de la farmacia con el objetivo de agilizar el proceso de dispensación ya que los medicamentos se encontraran en lugares específicos, evitando así demoras que se están presentando en la actualidad en la dispensación y brindar un mejor servicio a los usuarios

1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)

Cuando hablamos de problemas, estamos hablando de elementos que obstaculizan el correcto o normal desempeño de los procesos, situaciones y fenómenos que nos rodean. Estos problemas pueden ser alteraciones generadas accidental o voluntariamente por quienes las ejecutan.

La MATRIZ T es una herramienta en la cual se da a conocer cual es la situación actual del problema , si no se toman acciones cual será la situación empeorada y por ultimo si se realizan los correctivos pertinentes cual será la situación esperada después de solucionar la problemática.

En la matriz continua se observaran todos estos parámetros ya establecidos.

Tabla # 1

Matriz T

SITUACIÓN EMPEORADA	PROBLEMA CENTRAL				SITUACIÓN IDEAL
Dstrucción, pérdida, deterioro de cajas y daños en medicamentos e insumos de la farmacia y distribuidora Fanny	Almacenamiento de medicamentos e insumos en forma empírica, sin la aplicación de buenas prácticas de almacenamiento y distribución.				Por medio de diagramas de flujo aplicación de las buenas prácticas de almacenamiento y dispensación de medicamentos e insumos en la farmacia y distribuidora.
Fuerzas impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas bloqueadoras
Existencia del manual de buenas prácticas de almacenamiento y dispensación de medicamentos, establecido por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador.	5	4	4	4	Desconocimiento de la existencia de los manuales por parte del personal encargado de la farmacia.
Optimizar el espacio entre percha y percha.	4	4	5	4	Falta de espacio físico en el la farmacia
Ampliación del espacio físico para la farmacia.	4	5	5	4	Falta de presupuesto para realizar la ampliación
Dentro del establecimiento implementar diagramas de flujo	5	4	4	4	Inexistencia de diagramas en el establecimiento

Elaborado por: Geovanna Camino

CAPITULO II

2.1 MAPEO DE INVOLUCRADOS

Esta es una herramienta que se emplea para constatar qué grupo o individuos apoyarán la estrategia para solucionar el problema en desarrollo.

Es decir, mostrará los involucrados del proyecto que será todo aquel que se vea beneficiado o intervenga en algunas de las fases de ejecución del mismo y al realizar el levantamiento de los procesos técnicos en la Farmacia Y Distribuidora Fanny se verán directamente beneficiadas varias partes entre ellas.

Involucrados directos

- Propietaria del establecimiento: involucrado principal por ser quien nos brinde el apoyo en la ejecución del proyecto dentro de su establecimiento.

- Personal de la farmacia: pues serán ellos quienes pongan en marcha el levantamiento de los procesos para un mejor desempeño dentro del establecimiento.
- Geovanna Camino estudiante del Instituto Tecnológico Superior Cordillera quien será la ejecutora del proyecto.
- Clientes: estos serán los principales involucrados y también el principal beneficiario puesto que con el levantamiento de los procesos se dará un mejor servicio en la farmacia lo cual ara una diferenciación con la competencia.

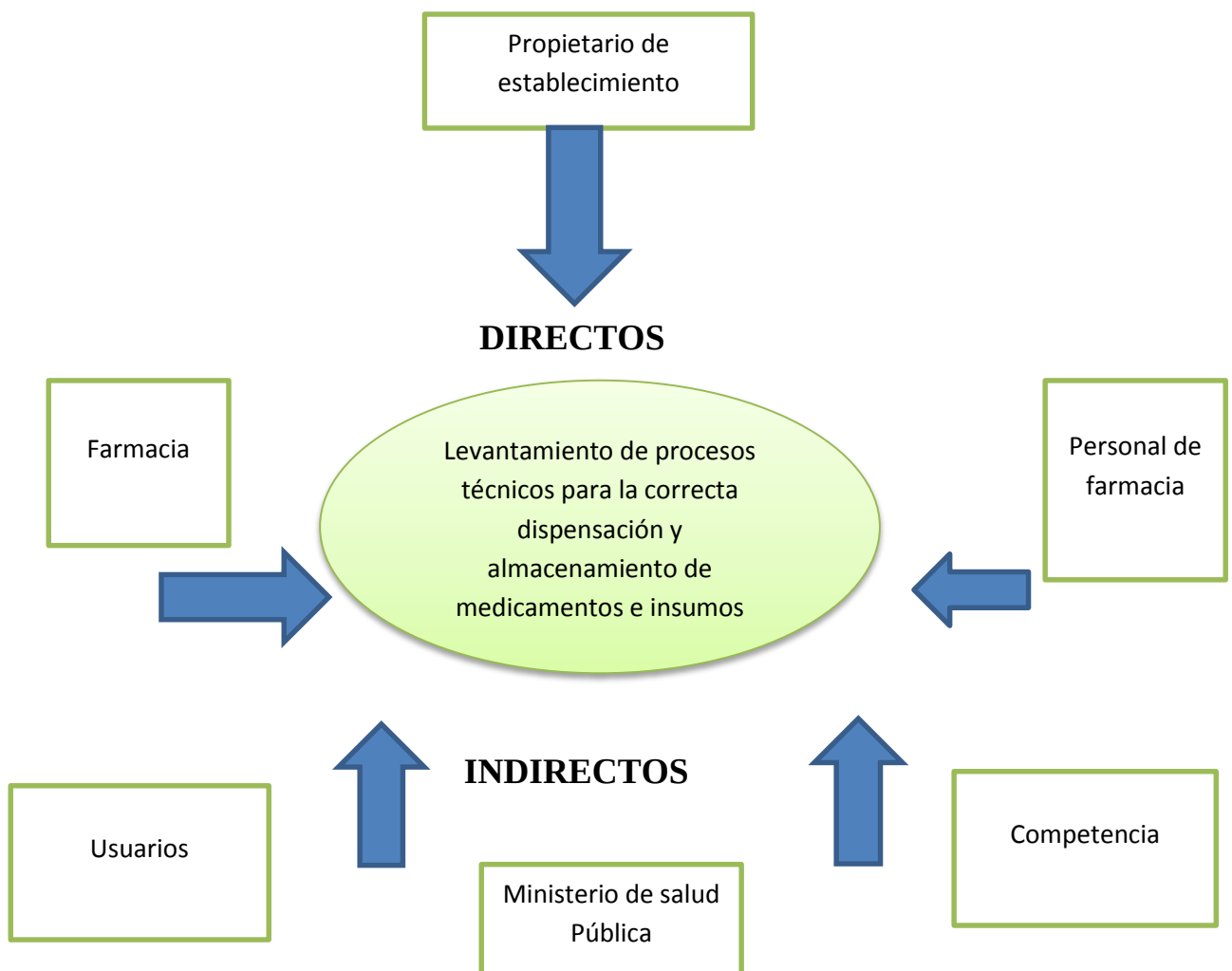
Por otra parte se beneficiarán y verán involucrados también otras partes conocidas como:

Involucrados indirectos:



- Farmacias de la competencia: estos establecimientos en algún momento podrán observar el servicio y el uso de los procesos con los cuales se maneja la Farmacia y se verán en la necesidad de implementar el mismo mecanismo.
- Estudiantes : de la misma carrera o carreras orientadas al mismo fin cuya investigación y desarrollo aporte a su favor
- Ministerio de Salud Pública: por ser la autoridad máxima que rige el funcionamiento de las farmacias en el país.

MAPEO DE LOS INVOLUCRADOS:



Elaborado por: Geovanna Camino

2.2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Esta es una herramienta en la cual se citaran todos los involucrados en las distintas etapas de ejecución del proyecto y se verificara cual es el tipo de interés que tengan o manifiesten en los siguientes parámetros.

- Interés sobre el problema
- Problemas percibidos
- Recursos mandatos
- Interés
- Sobre el proyecto
- Conflictos potenciales
- Acuerdos

Al analizar esta matriz se verificara si los involucrados y la puesta en marcha del proyecto ayudaran a solucionar la problemática existente.

2.2MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Tabla #2

Matriz de análisis de involucrados

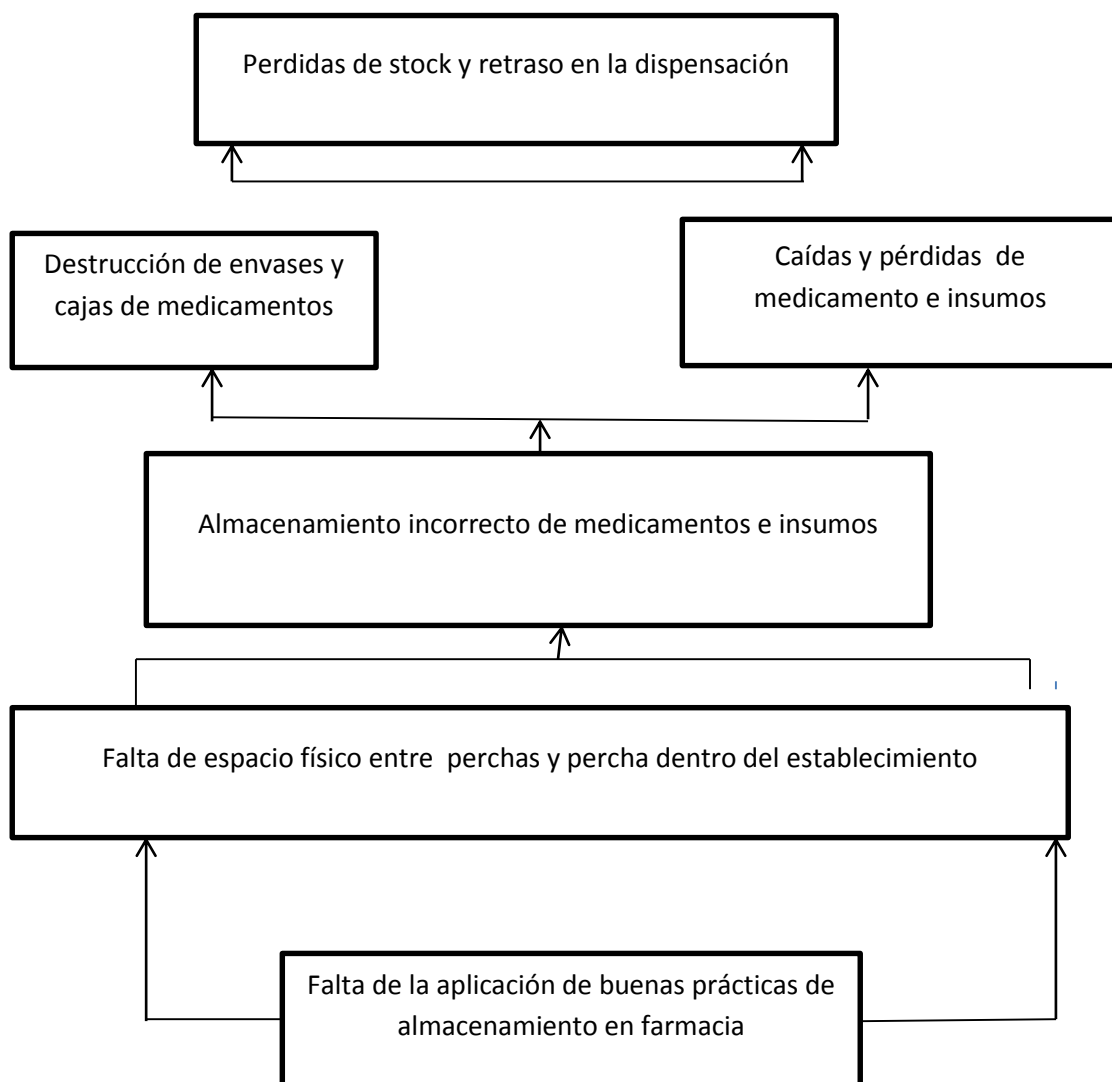
Actores involucrados	Interés sobre el problema	Problemas percibidos	Recursos mandatos	Interés Sobre el proyecto	Conflictos potenciales	Acuerdos
Propietaria del establecimiento	Interés alto puesto que en su establecimiento hay falencia en los procesos y necesitan ser corregidos	Falta de planeación y recursos para mejorar el establecimiento o anteriormente	Aplicación de reglamentos del manual de buenas prácticas de almacenamiento y dispensación en farmacia	Interés alto puesto que como propietario debe mantener instalaciones de calidad	Desconocimiento de la aplicación adecuada de procesos dentro de la farmacia	Conociendo los mandatos del manual de buenas prácticas de almacenamiento y dispensación acatar las disposiciones para la mejora
Personal de la farmacia	Alto interés por que la falta de procesos dificulta su trabajo	Almacenamiento de forma empírica lo cual dificulta y demora los procesos	Diagramas y señalética para los procesos de almacenamiento y dispensación	Alto interés por ser quienes intervengan en la implementación del levantamiento o de los procesos	Desinterés para acatar los procesos establecidos en los diagramas	Normalización de los diagramas para el uso y ejecución del levantamiento de procesos
Ejecutora del proyecto	Alto pues contribuirá con el desarrollo institucional de la farmacia	Falta de tiempo ,planeación e información	Manual de buenas prácticas de farmacia	Alto por ser la ejecutora del proyecto y el funcionamiento del mismo	Falta de apoyo por parte del personal de farmacia	Socializar el proyecto de tal manera que todos los involucrados brinden el apoyo deseado

Cientes	No lo perciben en su totalidad pero el levantamiento de los procesos los beneficiara	Molestias con el personal de farmacia por demoras en el proceso de dispensación	Conocimiento s y aplicación de los diagramas facilitando y agilitando los procesos y el servicio con ellos	Su interés se verá en los resultados percibidos	Molestias por demora en la atención bajo la aplicación de los diagramas	El personal de farmacia deberá familiarizarse , conocer y aplicar el levantamiento de procesos con rapidez
Competencia	Importante porque el problema se puede presentar en varios establecimientos ya existentes	Desconocimiento de los procedimientos y desinterés por implementarlos	Implementación de diagramas y señalética en estos establecimientos	Implementar los procesos y mejorando su apariencia y brindando mejor servicio	Desinterés por óptima aplicación de los procesos dentro de los establecimientos o por parte del personal	Conocimiento de los manuales de buenas prácticas de farmacia y aplicación de sus mandatos

Elaborado por: Geovanna Camino

CAPITULO III

3.1. Árbol De Problemas



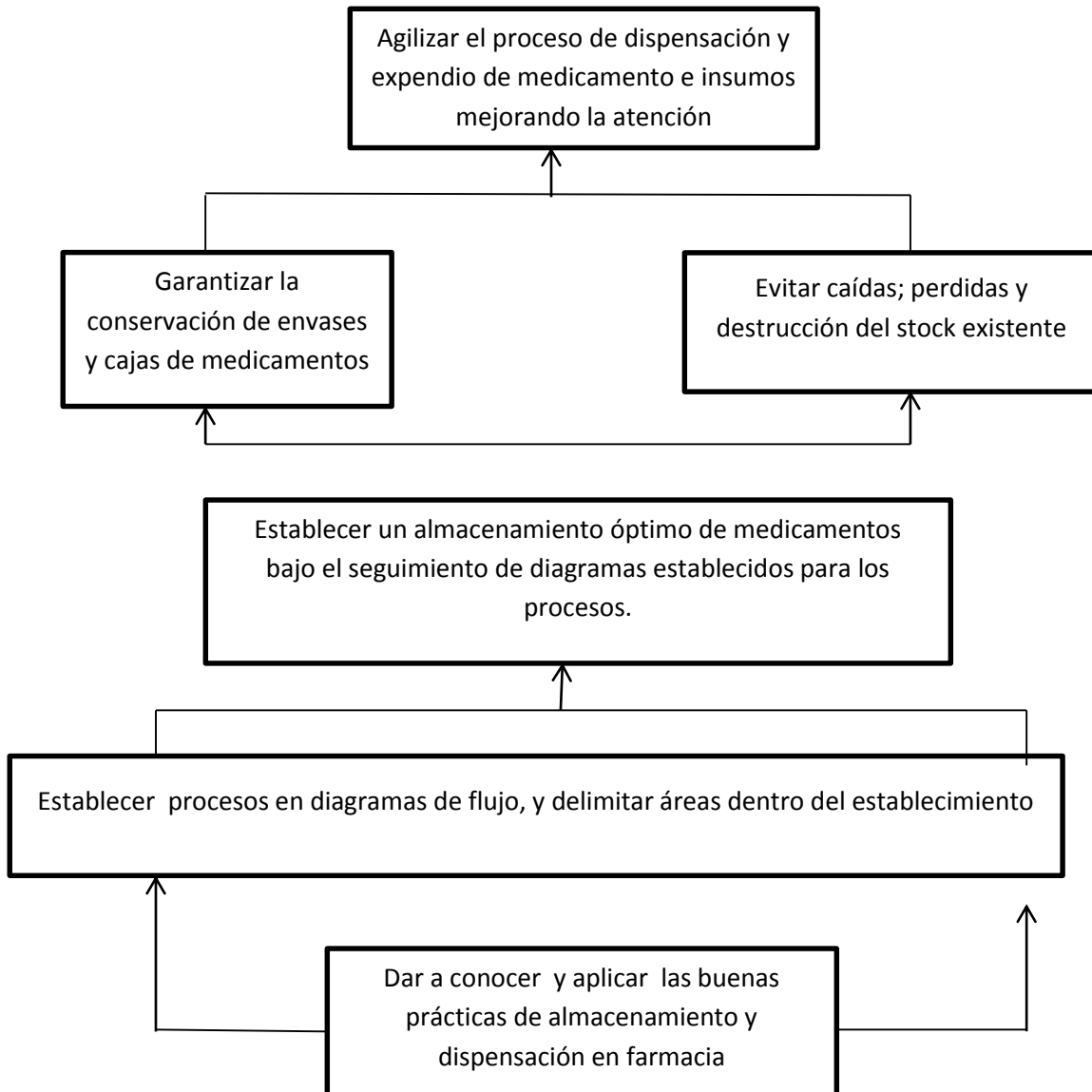
Elaborado por : Geovanna Camino

Análisis:

La propietaria del establecimiento menciona que desconocimiento de la existencia del manual de buenas prácticas de almacenamiento, y dispensación establecido por el Ministerio De Salud Pública del Ecuador por parte del personal que ahí labora ,más la falta de aplicación en la farmacia y distribuidora Fanny ha causado que en los últimos 5 años se hayan presentado inconvenientes tales como falta de espacios entre áreas haciendo que todas estén en contacto y no separadas e identificadas como deberían.

Otro factor influyente es que esto ha hecho que al transitar en estos espacios hayan ocurrido accidentes, caídas, deterioros y daños en la presentación de medicamento e insumos por no estar ubicados de manera adecuada y establecida propiamente para ellos los cuales tienen que ser reemplazados y representan pérdidas para la institución.

3.2 Árbol De Objetivos



Elaborado por : Geovanna Camino

Análisis:

Al socializar la información de los manuales de almacenamiento y dispensación con el personal de la farmacia se buscara incorporarla en los procesos de esta institución por medio del levantamiento de sus procesos técnicos y bajo la aplicación de diagramas de flujo estableciendo en estos las actividades a realizar consecutivamente, los cuales tendrá como función la realización optima y eficaz de los procesos.

Logrando agilizarlos y así , mejorar la apariencia de la institución y brindar un mejor de calidad a sus clientes.

CAPITULO IV

4.1 Matriz De Análisis De Alternativas

Esta matriz muestra el impacto que se prevé causaran las alternativas planteadas en el proyecto como herramientas de solución al problema principal.

Cada alternativa será calificada numéricamente en una escala de 1 a 5 de acuerdo a cada uno de los aspectos establecidos siendo el de mayor puntaje el de mayor relevancia y facilidad de ejecución.

Después de haber realizado esta matriz se verifica que la alternativa con mayor puntaje y relevancia es el levantamiento de procesos técnicos, puesto que muestra mayor factibilidad de realización e implementación logrando así solucionar la problemática dentro de la institución

Matriz de análisis de alternativas

Tabla #3
Análisis de alternativas

OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito	factivilidad técnica	factivilidad económica	factivilidad social	factivilidad política	total	Categoría
Dar a conocer el manual de buenas prácticas de almacenamiento y dispensación en farmacia	4	5	4	4	5	22	Medio alta
Obtener el interés del personal de farmacia	5	5	5	4	5	24	Alta
levantamiento de procesos técnicos mediante diagramas de flujo	5	5	5	5	5	25	Medio alta
Delimitación de espacios físicos adecuados	4	4	5	4	5	22	Medio alta
Total	18	19	18	16	20	93	

Elaborado por: Geovanna Camino

4.2 Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos

(anexo)#1 ver página 64

Esta matriz muestra el impacto que se prevé causaran los objetivos planteados en el proyecto como herramientas de solución a la problemática.

Cada alternativa será calificada numéricamente de 1 a 5 de acuerdo a cada uno de los aspectos establecidos siendo el de mayor puntaje el de mayor relevancia

Después de realizar esta matriz se muestra que el levantamiento de procesos técnicos es el objetivo con más alto puntaje para la realización y sobre todo la sostenibilidad de este en el tiempo por sus beneficios después de la implementación.

4.3 Diagrama De Estrategias

(anexo)#2 ver página. 65

El diagrama de estrategias es una herramienta en la cual se expondrán las alternativas propuestas con sus respectivas actividades como solución para la problemática existente con el fin de involucrar a todas las partes dentro del proceso de aplicación y cambio.

En este diagrama se expresan los componentes; actividades a realizar hasta llegar al final u objetivo esperado que es la aplicación de los diagramas de flujo por parte del personal de farmacia.

4.4 Matriz de Marco Lógico

(anexo)#3 ver página 66

Esta matriz es una herramienta utilizada para hacer un resumen claro y detallado de lo que se pretende realizar dentro del proyecto de una manera en la cual se especifica donde se está y que se realizara para llegar a lo ideal o solución parcial o total del problema existente .

En esta matriz se verán incorporadas la finalidad, propósito, componentes y las actividades que se realizaran en lo largo del proyecto los cuales deberán ser medidos por indicadores contar con sus respectivos medios de verificación y los supuestos a los que se pretende llegar o lo que le sería ideal a la Farmacia para su funcionamiento

CAPÍTULO V

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

Un levantamiento de procesos se llevara a cabo o levantara cuando una organización o establecimiento ya ha sido creado y se encuentre en funcionamiento y en el transcurso de este se observen dificultades, retrasos, confusiones en las actividades de los procesos y necesitan ser mejoradas para continuar con el funcionamiento normal.

Es por ello que El MINISTERIO DE SALUD PUBLICA DEL ECUADOR bajo la responsabilidad de la *DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE PROCESOS* con el fin de brindar información valedera y acertada de cómo realizar un levantamiento de procesos señala que: La Dirección Nacional de Gestión de



Procesos al tener como una de sus atribuciones “Brindar asesoría en gestión de procesos Institucionales” ha elaborado la presente guía para proveer a los una herramienta de fácil conocimiento y entendimiento sobre los pasos necesarios para realizar el auto levantamiento de los procesos de manera eficiente. pág. (3)

Para la elaboración del presente proyecto se utilizara parte de la información de esta guía ya que también se realizara un levantamiento de proceso que irán apegados a lo establecido por la ley y el Ministerio de Salud Pública del País

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

Investigación:

Toda investigación al momento de realizarse deberá tener sus objetivos con claridad y decidir de esa manera cual será el tipo de investigación que le ayude a solucionar el problema con más claridad

- **Investigación de Campo.-** permite obtener nuevos conocimientos, interpretar y solucionar algún problema o necesidad en un momento determinado. Las investigaciones se la realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio permitiendo el conocimiento más a fondo por parte del investigador.
- **Investigación aplicada:** depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica pero se caracteriza por su interés en la aplicación utilización y puesta en marcha de los conocimientos

Metodología:

Se denomina metodología al estudio de los métodos de investigación que luego se aplican en el ámbito científico.

La metodología de la investigación supone la sistematización, es decir, la organización de los pasos a través de los cuales se ejecutará una investigación científica

METODO DEDUCTIVO:

La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

MÉTODO INDUCTIVO:

La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

En este proyecto se utilizara el método de investigación inductivo ya que por medio de la observación y entrevista con la propietaria del establecimiento se identificaron las problemáticas existentes , y como alternativa de solución se propone realizar un levantamiento en sus procesos técnicos , basándose a las leyes establecidas por el Ministerio de Salud Pública y existencia de manuales específicos concretos y con facilidad de aplicación.

Y se lo realizara bajo la aplicación

Según Luz Amparo Santos & Heberto Tapias García; (2005)

“Los diagramas de flujo son un elemento clave en el diseño de un proceso , el diagrama de flujo constituye un modelo esquemático del proceso y tiene como

Función servir de base para el diseño y comprobación de la eficiencia de operación de la misma con el diseño que se izó” (9)

Importancia

Para Jesús Ugalde Viquez : El diagrama de flujo aporta una definición más clara del problema de estudio pues da una solución por medio de una expresión lógica(112)

Ventajas de la utilización de diagramas de flujo:

- En primer lugar, facilita la obtención de una visión transparente del proceso, mejorando su comprensión. El conjunto de actividades, relaciones e incidencias de un proceso
- Estimula el pensamiento analítico en el momento de estudiar un proceso, haciendo más factible generar alternativas útiles.
- Facilita el estudio y aplicación de acciones que redunden en la mejora de las variables tiempo y costes de actividad e incidir, por consiguiente, en la mejora de la eficacia y la eficiencia.



Además, existen diversos tipos de diagramas. El vertical, en el que la secuencia o flujo es de arriba hacia abajo; el horizontal, de izquierda a derecha; el panorámico, puede apreciarse de una vez y de forma tanto vertical como horizontal.

Por la facilidad de realización y de comprensión para el personal varias empresas y organizaciones recomiendan su elaboración e implementación en las mismas ya que en su gran mayoría garantizan los resultados esperados.

Significado de las figuras que se utilizara en los diagramas de flujo

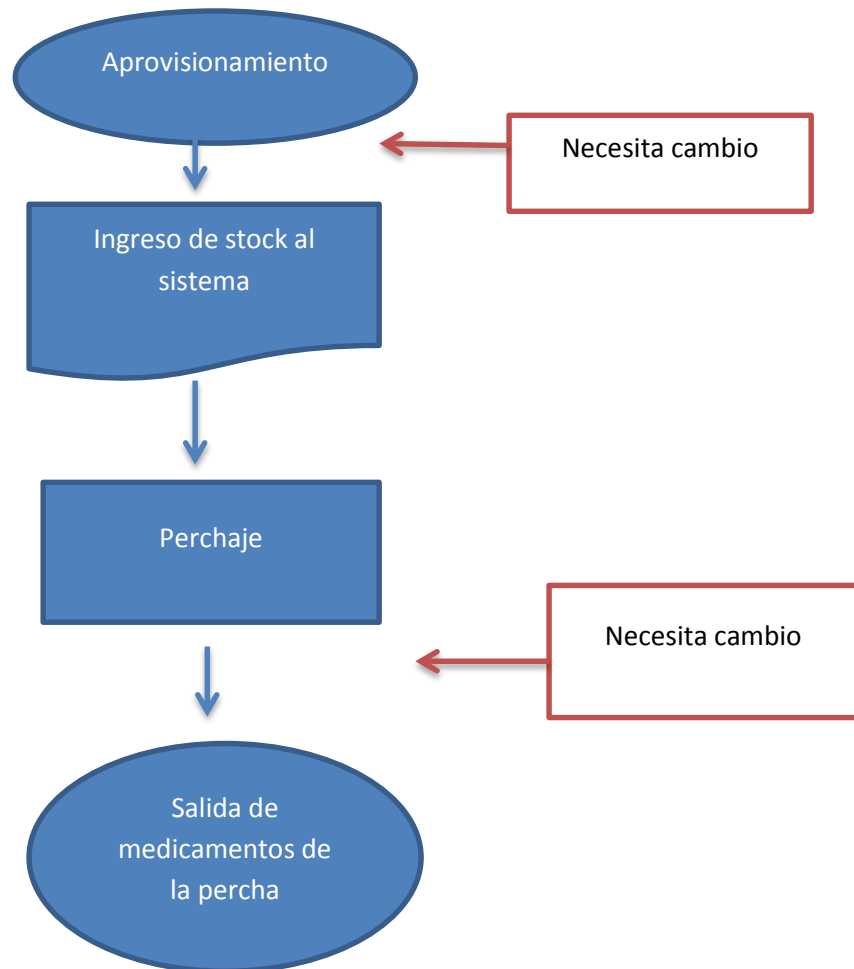
Tabla #4Diagrama de flujo

FIGURA	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio	Mostrará cual es el inicio y el fin del proceso
	Proceso	Mostrará cuales son las actividades que se realizaran
	Decisión	Representa decisiones a tomar en la realización de actividades
	Línea de flujo	Indica el sentido del diagrama y el orden en cual se realizan las actividades
	Documento	Elaboración o verificación de documentos
	Conector	Indica que el diagrama continua en la siguiente hoja

Elaborado por: Geovanna Camino

Figura#4

Proceso de almacenamiento anterior



Elaborado por: Geovanna Camino

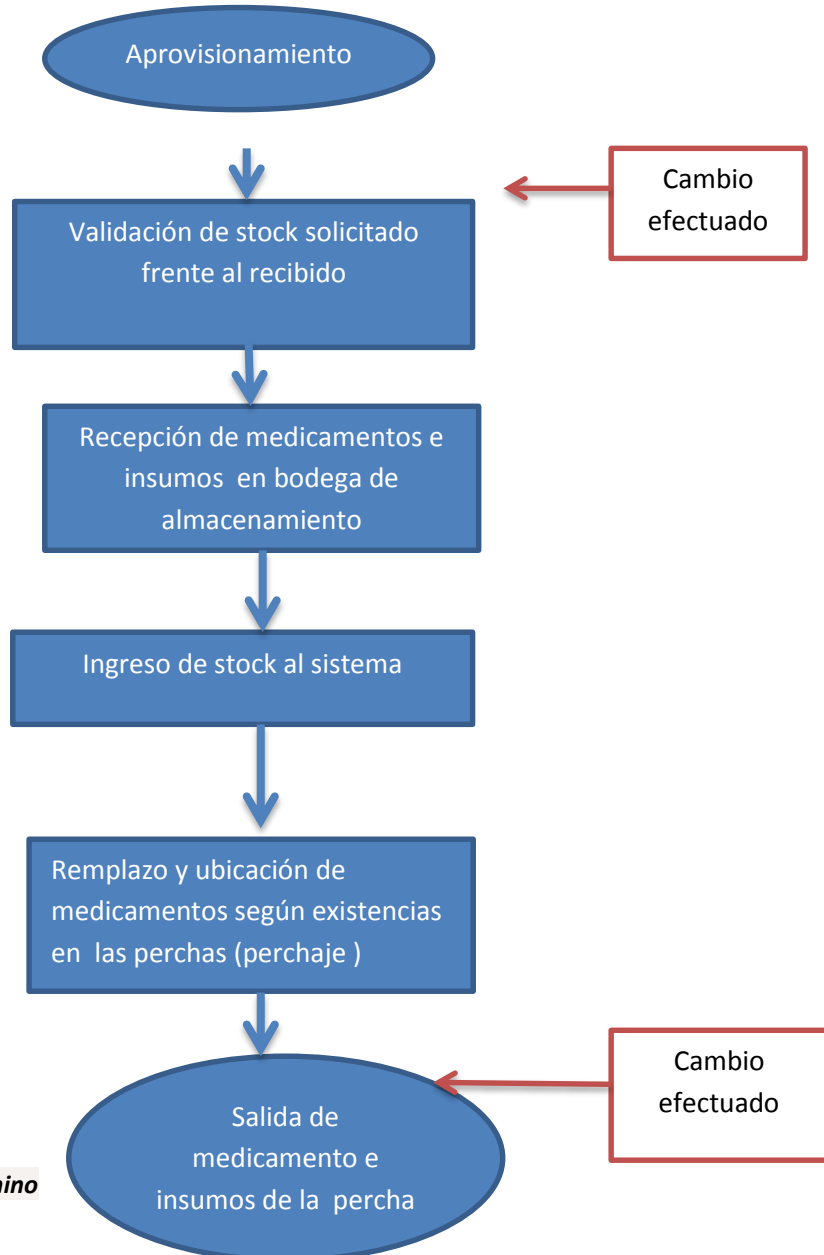
Análisis del proceso de almacenamiento anterior:

Anteriormente la farmacia por desconocimiento de normas y manuales realizaba el proceso de almacenamiento de manera empírica, iniciado con el aprovisionamiento de parte de la distribuidora, e ingresándolos directamente al sistema en varias ocasiones sin verificar primero la orden de pedido en cantidades reales .

De manera continua se procedía a perchar los medicamentos e insumos en perchas , sin revisar existencias y muchas de las veces causando aglomeración en perchas de un mismo medicamento hasta que estos sean requeridos por los usuarios y salgan de la percha y la farmacia.

Proceso de almacenamiento actual

Figura #5



Elaborado por: Geovanna Camino

Proceso de almacenamiento actual:

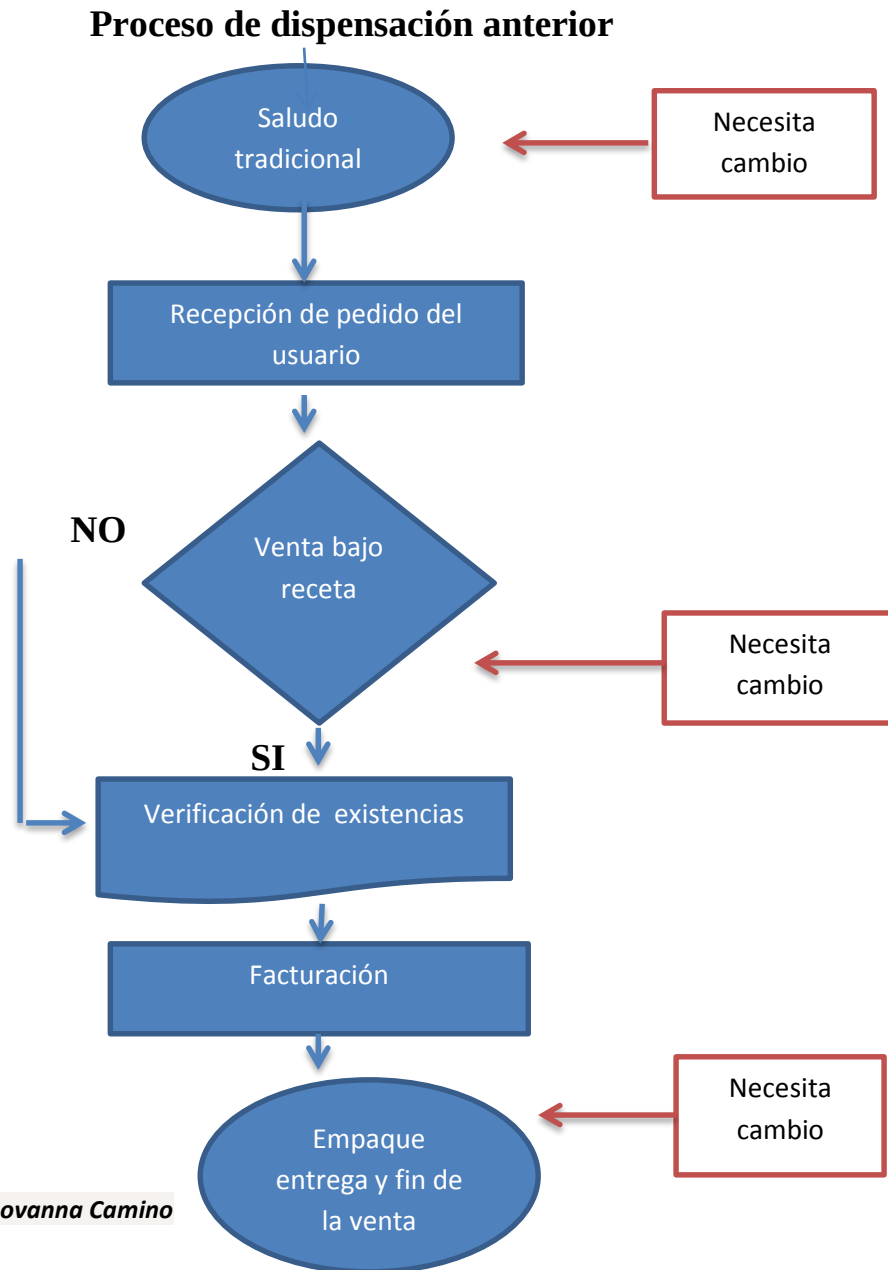
Este proceso iniciara con el aprovisionamiento y el primer cambio se realizara al validar la documentación del pedido solicitado frente a la factura de lo recibido

Como segundo cambio se receptaran los medicamentos e insumos en la bodega de almacenamiento y desde allí se ingresaran al sistema.

El tercer cambio realizado será al momento de percharlos y estos serán en cantidades bajas pero con más frecuencia en el remplazo de existencias garantizando así mejor preservación y presentación de cajas de medicamentos.

Finalizando el proceso al momento en que estos salgan de la percha con un cuarto cambio que es el cumplimiento de la LEY FIFO el primero que llega es el primero en salir.

Figura#6



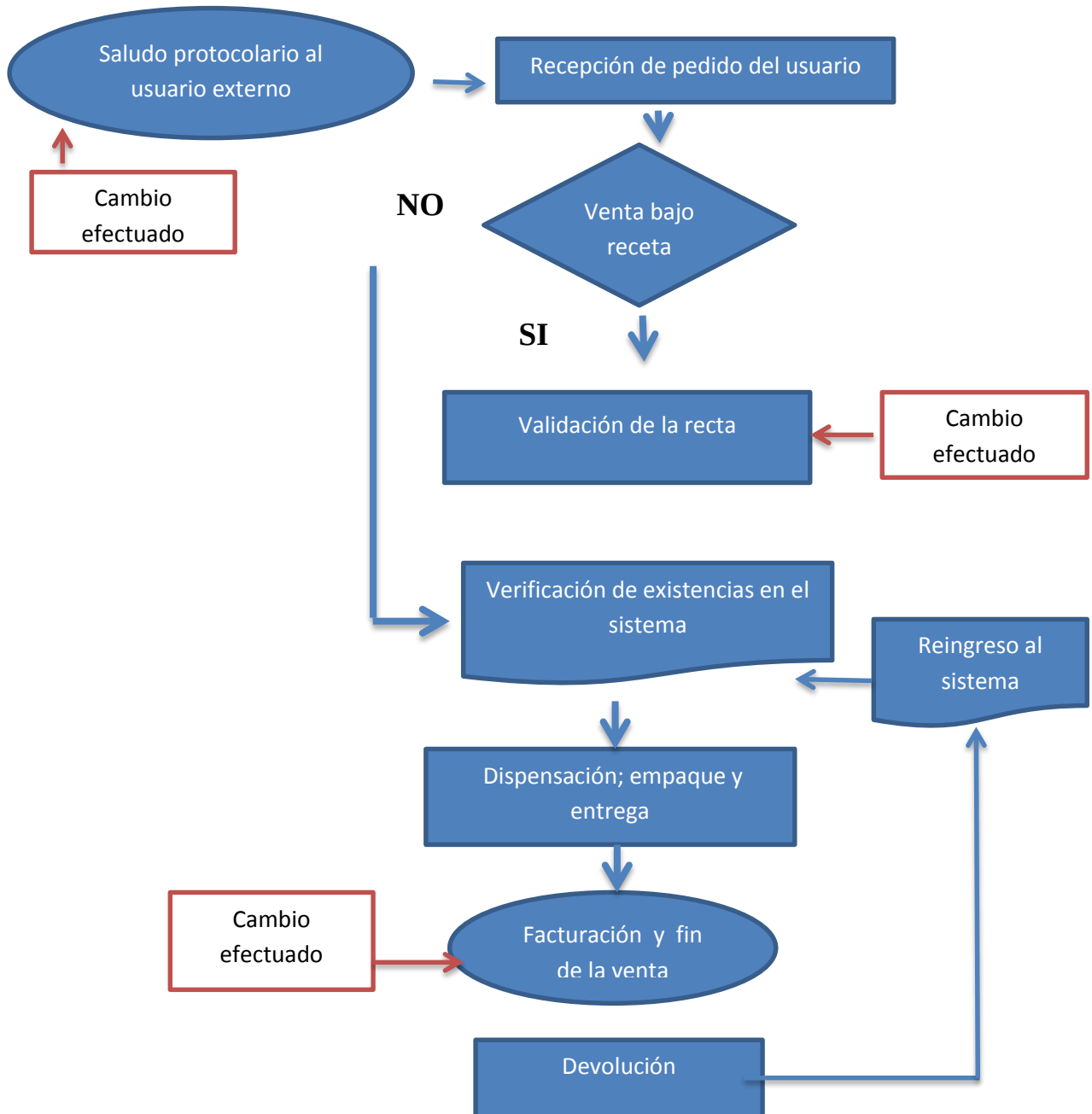
Proceso de dispensación anterior:

Anteriormente este procedimiento se lo iniciaba con un saludo de manera tradicional al cliente y no de manera procesional, se receptaba el pedido del usuario , se verificaba la existencia en el sistema y se lo facturaba en el tiempo que la factura tardaba en imprimirse el dependiente buscaba el pedido.

En este procedimiento mal realizado se presentaban inconvenientes ya que muchas de las ocasiones el sistema registra existencias pero en las perchas no se los encuentra lo que hace que se pierda la venta, se quede mal con el usuario, y lo más importante el sistema necesita revisiones.

Figura#7

Proceso de dispensación actual



Proceso de dispensación actual:

El primer cambio inicia con brindar un saludo protocolario al usuario: Muy buenos días farmacia Fanny le da la bienvenida en que le podemos servir.

Acto seguido se receptara el pedido del usuario y de ser este bajo receta se realiza el segundo cambio y se validara la misma revisando datos como que la fecha sea actual, y que cuente con el sello y firma del médico

Se verificara la existencia en el sistema y se los presentara al usuario y si este está de acuerdo se le dispensara empacara y entregara el producto y se dará el tercer cambio que es facturar al final de todo el proceso.

5.3 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

Como ya se explicó anteriormente un diagrama es un esquema mediante figuras que facilitan el entendimiento, comprensión y secuencia de las actividades a realizarse por un individuo o un grupo de ellos.

Es por esta facilidad de comprensión para los demás que se propone realizar en la FARMACIA Y DISTRIBUIDORA FANNY un levantamiento de los procesos técnicos de almacenamiento y dispensación como prioridad mediante la utilización de diagramas de flujo.

Con lo cual se pretende establecer tareas o actividades específicas y en el orden adecuado a seguir por parte del personal de la farmacia con el objetivo de optimizar recursos económicos, tiempo preservando así de mejor manera las características de los medicamentos y también brindar un mejor servicio de atención a



los usuarios externos haciendo de la farmacia y distribuidora un establecimiento que aplica procesos de calidad.

Como parte fundamental de la propuesta está la creación de la diagramas de flujo los cuales se encuentran en la parte de anexos , los cuales se encuentran en las paredes de la farmacia y distribuidora a la vista de todo el personal.

CAPÍTULO 6

6.1 RECURSOS:

Para Rodríguez (2007) “Una vez establecido en detalle lo que hay que hacer, como se hará y el nivel de esfuerzo requerido, ya se está en condiciones de determinar la cantidad de recursos necesarios, sus características y establecer el presupuesto del proyecto”.

Para la elaboración del presente proyecto se emplearan varios tipos de recursos y entre ellos están:

Recurso didáctico: Carvo (2006) “hace referencia a que es todo medio instrumental que ayuda o facilita la enseñanza y posibilita la consecución de los objetivos de aprendizaje que se pretenden.” pag106

Recurso económico: mencionado por Sepúlveda (2004) “como sinónimo de factos productivo se caracterizan por ser escasos , vale ,decir porque su disponibilidad es limitada en relación a las necesidades que con ellos s pretendan satisfacer”.. Pag 158

Recurso tecnológico: García (2004) estos son medios “informáticos o comunicativos y de multimedia son creados para determinados fines los cuales se constituyen en los criterios técnicos para conocer los alcances tecnológicos y poder elegir los recursos en función de su utilidad”. Pag 63

Todos esto recursos se verán involucrados y utilizados en la realización de este proyecto y sus distintas etapas de desarrollo.

6.2 PRESUPUESTO:

Según Muñiz (2009) “El presupuesto expresa la forma en que se van a aplicar los recursos disponibles en el futuro para conseguir los objetivos fijados en la estrategia”. Pag17

En la realización de este proyecto se emplearan recursos como humanos, entre los cuales están la tutora, lectora, e investigadora

Tecnológicos, como el computador, e internet de los cuales se extraerá la información pertinente

Económicos: como gastos de transporte, gasto de impresiones y empastado ,
fotocopias y esferos los cuales contribuirán con el desarrollo y cumplimiento del
proyecto en todas sus etapas

Tabla #4

Recursos utilizados.

<u>RECURSO</u>	<u>VALOR</u>
Recursos tecnológicos	
Computador	\$ 500
Recursos académicos	
Elaboración de cartillas	\$6
Esferos	\$ 0.80
Copias e impresiones	\$ 20
Impresión de manuales	\$ 20
Impresión y empastado de tesis	\$55
Recurso humano	
Investigadora transporte	\$100
tutora	\$200
lectora	\$200
Total costo del proyecto	1101.80

Elaborado por: Geovanna Camino

6.3CRONOGRAMA:

Tabla #5

FECHAS	CAPÍTULOS	PROYECTO I+D+I
16/12/15	1	Antecedentes
07/01/16	2	Análisis de involucrados
05/02/16	3	Árbol de problemas y objetivos
04/03/16	4	Análisis d alternativas
08/04/16	5	Propuesta
18/04/16	6	Presupuestos
25/04/16	7	Conclusiones y recomendaciones
2/05/16		Entrega de acta de aprobación firmada por el tutor al lector
06/05/16		Entrega de actas firmadas del lector al consejo de carrera
10/05/16		Entrega de archivo final del proyecto escrito al director de carrera
12/05/16		Aprobación d horarios de sustentación
16/05/16		Entrega de archivos digitales del proyecto escrito al tribunal asignado
25/05/16		Inicio de sustentaciones

Elaborado por : Geovanna Camino

Tabla#6

CRONOGRAMA DE PRESENTACIÓN DEL PROYECTO																				
ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5			
	Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Capítulo I (Antecedentes)																				
Capitulo II (Análisis de Involucrados)																				
Capitulo III (Problema y Objetivos)																				
Capitulo IV (Análisis de Alternativas)																				
Capítulo V (Propuesta)																				
Plan de merchandising																				
Capacitación y puesta en marcha																				
Capítulo VI (Aspectos Administrativos)																				
Capitulo VII (Conclusiones y Recomendaciones)																				

CAPITULO 7

7.1 CONCLUSIONES

Después de haberse realizado la entrevista a la propietaria de la Farmacia Y distribuidora Fanny se conoció por parte de ella la problemática que existía en ese momento por lo que se le propuso el levantamiento de los procesos técnicos de almacenamiento y dispensación por medio de diagramas de flujo en la institución y después de ello se observó que el resultado fue el esperado y planteado desde el inicio pues el levantamiento de procesos fue la mejor opción para eliminar la problemática existe.

Pues ya se evidencia la reducción de tiempo en la atención a los usuarios que era de 2 minutos y en la actualidad se la hace en aproximadamente un minuto 30 segundos.

Los diagramas de flujo fueron la mejor opción de contribuir a la mejora de la farmacia ya que no representan mayor dificultad en la elaboración, son de fácil comprensión y aplicación para el personal de farmacia, representan un gasto económico bajo para la implementación por parte de la propietaria y en conjunto contribuyeron con la mejora de la farmacia, y su aplicación constante se evaluara bajo el compromiso de la propietaria.

7.2 RECOMENDACIONES

La mejora de la farmacia debe ser de manera continua es por ello que se recomienda a la propietaria y al personal de la farmacia a que continúe con el levantamiento de sus procesos técnicos ya que la farmacia funciona con un conjunto de procesos y si todos se cumplen de la manera adecuada se garantizara un funcionamiento óptimo y de calidad de toda la farmacia y se brindara un mejor servicio a los usuarios externos, diferenciándose así de la competencia.

Se recomienda también al personal de farmacia auto educarse y buscar información a diario acerca de farmacia y farmacología ya que a diario se innova e implementan o eliminan actividades que es de suma importancia conocer.



Otra de las recomendaciones de suma importancia es que si el personal de farmacia nota alguna carencia en el proceso lo agreguen con la finalidad de mejorar los procesos.

También se recomienda a la propietaria del establecimiento mantener constantemente la evaluación oral y escrita acerca del levantamiento de los procesos al personal de la farmacia.

Y como última recomendación se plantea la realización de un plan de marketing para elevar el volumen de ventas e innovación de la farmacia ya que no a contado con un plan de estos.

REFERENCIAS:

Muñoz, L. (2009). *control presupuestario*. Barcelona: Profit Editorial

Miranda, J. (2005). *gestion de proyectos :evaluación económica*. Bogotá: MM editores.

Carvo, M. (2006). *introducción a la metodología didáctica*: España primera: editorial mad.

Sepulveda, C. (2004). *diccionario de términos económicos*: Santiago de Chile: editorial universitaria.

García,G.(2004).*ambiente con recurso tecnológico*: editorial UENED

Ugalde,J.(1979): *diagrama de operaciones* :Costa Rica:Editorial universidad estatal a distancia

Rodriguez,J.,García,J.,Lamarca,I.(2007).*gestion de proyectos informáticos*: métodos herramientas y casos.Barcelona :editorial uoc.

Santos,L.,Tapias,H.,Saldarriaga,C.(2005).*Métodos y algoritmos de diseño en ingeniería química*.Antioquia :editorial universidad de Antioquia.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador .(2013)*Guía para el auto levantamiento de los procesos*.

ANEXOS

**FARMACIA FANNY**

Dirección: Cuzubamba Panamericana Norte

Teléfono :2164-096

DIAGRAMAS ESTABLECIDOS PARA LOS PROCESOS DE ALMACENAMIENTO Y DISPENSACION:

Importancia:

La importancia del uso de diagramas de flujo es facilitar la comprensión al personal de la FARMACIA Y DISTRIBUIDORA FANNY el orden consecutivo a seguir en las actividades de cada proceso.

Objetivo:

El objetivo de la aplicación de los diagramas de flujo en la institución es realizar las actividades establecidas con el fin de evitar todo tipo de inconvenientes en los mismos.

Aplicación:

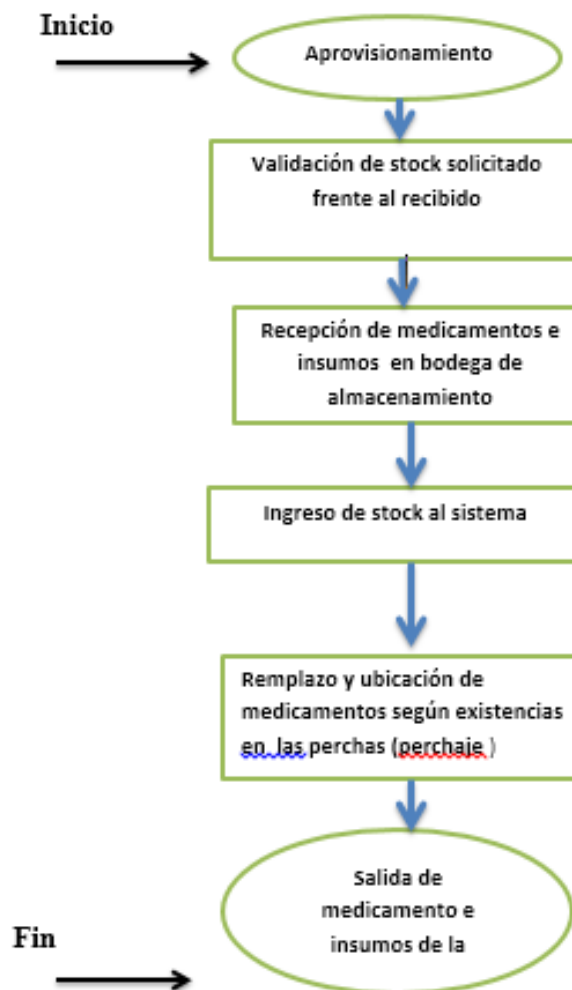
Todo el personal de la FARMACIA Y DISTRIBUIDORA FANNY, está obligado a seguir el orden de las actividades establecidas en los diagramas para el desarrollo de dichos procesos.

**Atentamente Fanny Silva:
Propietaria del establecimiento**



FARMACIA FANNY
Dirección: Cuzubamba Panamericana Norte
Teléfono :2164-096

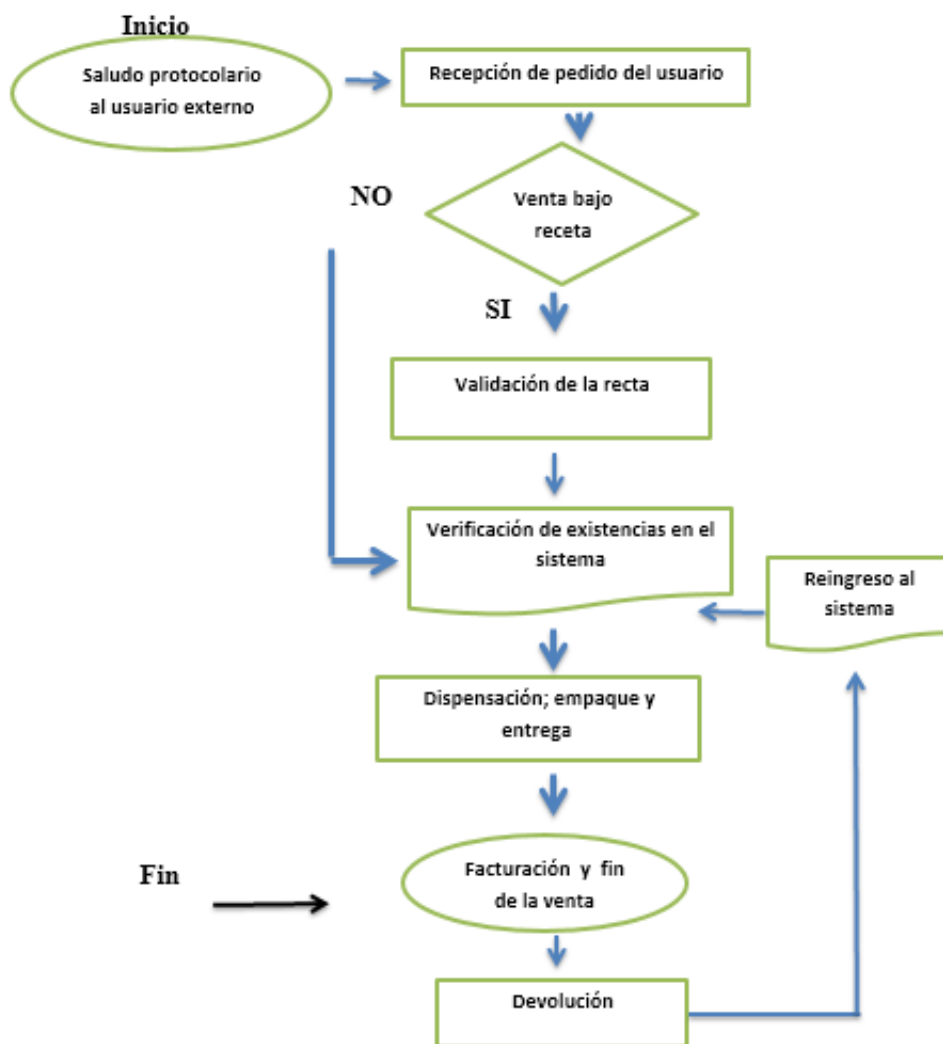
PROCESO DE ALMACENAMIENTO





FARMACIA FANNY
Dirección: Cuzubamba Panamericana Norte
Teléfono :2164-096

PROCESO DE DISPENSACIÓN



4.1 Matriz De Análisis De Alternativas

OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito	factibilidad técnica	factibilidad económica	factibilidad social	factibilidad política	total	Categoría
Dar a conocer el manual de buenas prácticas de almacenamiento y dispensación en farmacia	4	5	4	4	5	22	Medio alta
Obtener el interés del personal de farmacia	5	5	5	4	5	24	Alta
Proceder con el levantamiento de procesos técnicos de almacenamiento y dispensación mediante diagramas de flujo	5	5	5	5	5	25	Alta
Delimitar adecuadamente espacios físicos	4	4	5	4	5	22	Medio alta
Total	18	19	18	16	20	93	

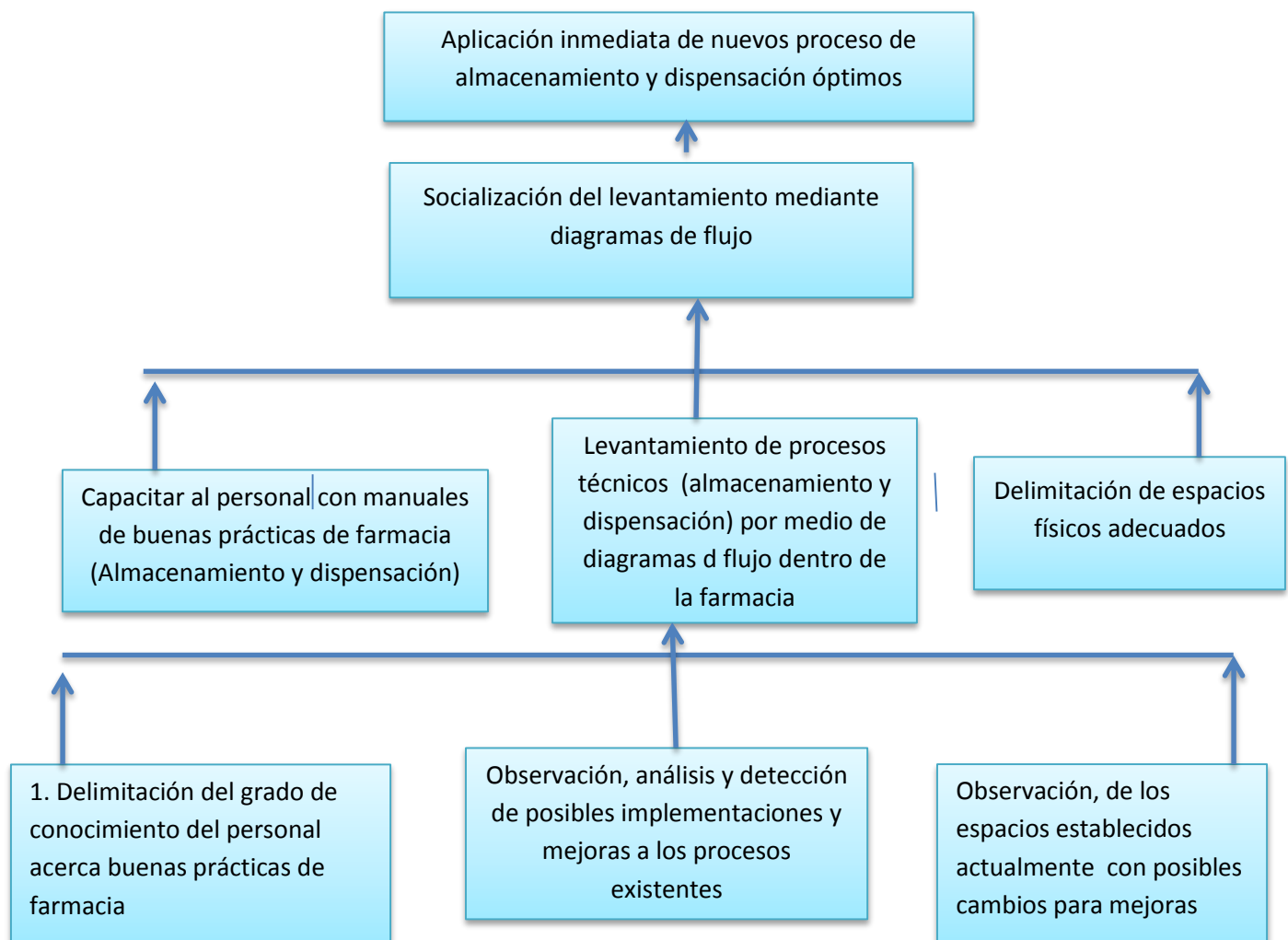
Elaborado por: Geovanna Camino

4.2 Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos

Objetivo	Factibilidad de lograrse	Impacto de genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Obtener el interés del personal y dar a conocer el manual de buenas prácticas de almacenamiento y dispensación en farmacia	El conocimiento de este beneficiara a todo el personal y la institución 5	Tanto hombres como mujeres podrán instruirse 5	Capacitar e Instruir y al personal 4	Recurso principal para el levantamiento de los procesos técnicos planteados 5	Se entregara información pertinentes para la comprensión de los procesos y aplicación de los mismos por parte del personal 4	23	alta
Levantamiento de procesos técnicos mediante diagramas de flujo	Se observara los procedimientos existentes y se establecerán los diagramas óptimos 5	Ambos géneros se beneficiaran de la información 5	Agilizar los procesos dentro de la institución 5	Mejorará el conocimiento de funciones en los puestos de trabajo y mejora el servicio a los usuarios externos 5	Aplicación de los diagramas de flujo de los procesos ,con flexibilidad a cambios 5	25	alta
Delimitación de espacios físicos adecuados	se readecuaran los espacios necesarios 5	Ambos géneros se verán beneficiados 5	Espacios físicos con ubicación interna correcta 4	Brindará el soporte para el levantamiento de los procesos 4	Cumplimiento de normas con respecto a espacios en farmacia 4	22	Media alta
Total	19	20	16	19	16	90	

Elaborado por: Geovanna Camino

4.3 Diagrama De Estrategias



Elaborado por: Geovanna Camino

4.4 Matriz de Marco Lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<u>Fin</u> Farmacia con levantamiento de procesos óptimos establecidos y aplicados.	Atención más rápida y de calidad	Tiempos de dispensación menor	Levantamiento de los procesos de la farmacia logrando con ello brindar un servicio de excelencia.
<u>Propósito</u> Entendimiento y aplicación de los diagramas de flujo por empleados de la farmacia.	Empleados aplicando diagramas de flujo de los procesos de almacenamiento y dispensación	Verificación de la aplicación de los diagramas por parte de la propietaria	Personal capacitado y aplicando los procesos de almacenamiento y dispensación en farmacia
<u>Componentes</u> Levantamiento técnico de procesos de almacenamiento y dispensación.	Conservación ,almacenamiento de acuerdo a normas ,permitiendo eliminar de los registros faltantes o sobrantes en inventarios	Guías de remisión , recetas , realización de inventarios	Aplicación inmediata del levantamiento de los procesos de almacenamiento y dispensación Por personal de la farmacia
<u>Actividades</u> 1: impresión y socialización del manual de buenas prácticas de (ALMACENAMIENTO Y DISPENSACION) . 2 Levantamiento de procesos y elaboración de diagramas de flujo en cartillas. 3: Aplicación de diagramas de flujo con el levantamiento de procesos por personal de farmacia.	Total de impresiones \$ 3.00 Elaboración de cartillas \$ 6.00 Impresión de información \$3.00	Evaluaciones orales y escritas de conocimientos al personal de farmacia 3 veces por semana por parte de la propietaria y dependiente master. (Cuestionario escrito anexo #)	Personal de la farmacia capacitado aplicando los diagramas de flujo de en la farmacia.

Elaborado por: Geovanna Camino

"INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA"

ENTREVISTA:

La presente entrevista se realizara con el objetivo de conocer cuál es la situación actual de la farmacia y sus problemáticas para en un futuro poder solucionarlas.

NOMBRE DE LA EMPRESA: FARMACIA FANNY

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: FANNY SILVA

CARGO DEL ENTREVISTADO: PROPIETARIA DEL ESTABLECIMIENTO

FECHA DE LA ENTREVISTA: 16-01-2016

1: Porque el nombre de FARMACIA Y DISTRIBUIDORA FANNY?

En verdad esta es solo es una farmacia y lo de distribuidora hace referencia a la amplia venta de pañales que tenemos en el sector y a sus costos los cuales son más bajos en comparación a toda la competencia.

2: En calidad de propietaria para usted cuales son las principales fortalezas que tiene la farmacia?

La fortaleza más grande de la farmacia es la seguridad con la que brindamos el servicio y creo que eso ha hecho que merezcamos y ganemos la confianza de todos nuestro clientes de generación en generación y que sigamos prestando servicios por más de 20 años.

3: En calidad de propietaria para usted cuales son las debilidades que tiene la farmacia?

Como debilidad dentro de la farmacia están actividades que muchas de las veces no realizamos de manera correcta ya sea por falta de tiempo o desconocimiento lo cual a causado destrucción, caída, perdida de medicación lo cual en varias ocasiones representa una pérdida económica no muy elevada pero a la final perdida.

4: Conoce usted acerca de los manuales de buenas prácticas de farmacia?

Se de su existencia si, pero por falta de interés y tiempo no los he leído

5: El personal de su farmacia conoce o recibido capacitaciones acerca de buenas prácticas de farmacia?

El personal que labora conmigo no ha recibido capacitaciones de ningún tipo más que de ventas , pero en tema de farmacia interna no y creo que eso ha hecho que se cometan muchos errores dentro de la farmacia

6: Cuales son las áreas en las que se presentan inconvenientes con mas frecuencia?

La mayoría de inconvenientes se presenta con más frecuencia en el almacenamiento por falta de espacio en las instalaciones y porque las perchas en ocasiones se encuentran sobrecargadas y con el movimiento de entrar y salir por medicación los tiramos al piso y destruimos y consecutivamente en el tema de dispensación se dificulta porque esa medicación solo la retiran y no la registran en el sistema los dependientes por temor a sanción.

7: El personal de su farmacia o usted misma han buscado solucionar el problema anteriormente?

El personal no porque solo se ha venido limitado a realizar sus actividades de venta, dispensación y aseo de la farmacia y yo como propietaria no lo he hecho por que más me dedico a la parte económica y administrativa

8: Si yo como estudiante de boticas y farmacias le propongo buscar una alternativa de solución a la problemática existente contaría con su apoyo y el de personal de farmacia?

Desde luego que si pues soy yo la propietaria y me interesa todo tipo de mejora para mi Farmacia el personal está a mi disposición y deberá cumplir con las actividades que yo les asigno, y creo que la solución no representara un gasto muy significativo.

Modelo de evolución escrita para evaluar aplicación de los diagramas de flujo:

Nombre del dependiente:.....

Fecha:.....

Cuestionario:

- 1: Cuantas son las actividades que se modificaron en el proceso de almacenamiento?
- 2: Cuantas son las actividades que se modificaron en el proceso de dispensación?
- 3: Cuales son los datos que se verifican en la validación de recetas?
- 4: Cuanto tiempo usted ha optimizado en la atención al cliente después de aplicar los diagramas?
- 5: Cual es la actividad que le representa dificultad realizar?
- 6: Necesita una nueva explicación y retroalimentación de los proceso y diagramas?