



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

ESCUELA DE SALUD

CARRERA DE BOTICAS Y FARMACIAS

LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS DE ADMINISTRACION,
ALMACENAMIENTO, RECEPCION, DISTRIBUCION, ATENCION Y SERVICIO
AL CLIENTE PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DELA FARMACIA "SAN
GABRIEL" DEL DMQ 2015

Proyecto de inversión previo la obtención de título de tecnología

Administración de Boticas y Farmacias

Autora: Ortega Lema Katherine Gabriela

Tutora: Ing. Giovanni Urbina

Quito 2015

DECLARATORIA

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

Katherine Gabriela Ortega Lema

CI: 172350804-8

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Katherine Gabriela Ortega Lema alumna de la Escuela de Salud, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación a favor del Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

CI: 172350804-8

RESUMEN EJECUTIVO

La realización de este proyecto es una aportación positiva para la población del barrio Rancho San Antonio Alto ya que a través del presente documento las farmacias podrán contar con una guía que facilite la manera de expender y de controlar cada una de las actividades que diariamente realizan obteniendo una mejora continua en el día a día..

El proceso farmacéuticos son de importancia en todos los establecimiento de salud ya que permiten que se conozca al paciente o usuario así como también sus necesidades, también es importante mantener estos procesos bien definidos en la farmacia ya que de esta manera nos ayuda a tener una mayor control y organización dentro de esta.

Es importante reconocer que el farmacéutico tiene la responsabilidad de generar procesos de calidad y efectividad con cada uno de los usuarios de la farmacia "San Gabriel"

ABSTRACT

The realization of this project is a positive contribution to the population of Rancho San Antonio Alto neighborhood since through this document pharmacies may have a guide that facilitates the way to dispense and control each of the activities performed daily earning continuous improvement in day to day ..

The pharmaceutical process are of importance in all health facilities because they allow the patient or user as well as their needs known, it is also important to keep these well-defined processes at the pharmacy because in this way helps us to have greater control and organization within this.

It is important to recognize that the pharmacist has the responsibility to generate quality processes and effectiveness with each of the users of the "San Gabriel" pharmacy

INDICE GENERAL

DECLARATORIA	ii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
RESUMEN EJECUTIVO.....	iv
ABSTRAC	v
INDICE GENERAL	ivi
INDICE DE TABLAS	xii
INDICE DE FIGURAS.....	xiii
CAPITULO I	1
1. Introducción	1
1.1 Justificación	1
1.2 Antecedentes	3
CAPITULO II	5
2. Análisis situacional	5
2.1 Ambiente Externo	5
2.1.1 Factor Económico.....	5
2.1.1.1 Índice de Inflación	6
2.1.1.2 Producto Interno Bruto.....	8
2.1.1.3 Producto Interno Bruto por sectores	9
2.1.2.3 Tasa de Interés	12
2.1.2.3.1 Tasa de Interés Activa.....	12
2.1.2.3.2 Tasa Pasiva.....	14
2.1.2 Factor Social	16

2.1.2.1 Tasa de empleo	16
2.1.2.2 Tasa de Desempleo	18
2.1.3 Factor Legal	19
2.1.3.1 ARTICULOS DE LA INSTALACIÓN Y PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE FARMACIAS	20
2.1.3.2 ARTICULOS DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS FARMACIAS	23
2.1.4 Factor Tecnológico	26
2.2 ENTORNO LOCAL	28
2.2.1 Clientes	28
2.2.2 Proveedores	28
2.2.3 Competencias	30
2.3 ANÁLISIS INTERNO	30
2.3.1. Propuesta estratégica	30
2.3.1.1 Misión	30
2.3.1.2 Visión	31
2.3.2 Objetivos	31
2.3.2.1 Objetivo General	31
2.3.2.1.1 Objetivos Específicos	31
2.3.3 Políticas	32
2.3.3.1 Valores	32
2.3.4 Gestión Administrativa	33
2.3.5 Gestión Operativa	36
2.4 FODA	37
CAPITULO III	38
3. 1 Análisis del consumidor	38
3.1.1 Determinación de la población y muestra	38

3.1.1.1 Población.....	38
3.1.1.2 Muestra	39
3.1.2 Obtención de la Información.....	42
3.1.2.1 Encuestas.....	42
3.2 Oferta	55
3. 2.1 Oferta histórica.....	56
3.2.2 Oferta actual.....	57
3.2.3 Oferta Proyectada.....	58
3.3 Productos sustitutos	59
3.4 Demanda	59
3.4.1 Demanda Actual.....	59
3.4.2 Demanda Proyectada	61
3.5 Balance Oferta Demanda	62
3.5.1 Balance Proyectado.....	62
4.1 Tamaño del Proyecto	63
4.1.1 Capacidad Instalada	63
4.1.2 Capacidad Demandada.....	64
4.1.2.1 Rol de pagos.....	65
4.2 Localización.....	66
4.2.1 Macro localización.....	66
4.2.2 Micro localización	67
4.2.3 Localización Óptima	67
4.3 Ingeniería del Producto	68
4.3.1 Definición del Bien y Servicio.....	68
4.3.2 Distribución de la planta.	68

4.3.3 Maquinaria y Equipos	71
4.3.3.1 Maquinaria	71
4.3.3.2 Equipos	71
CAPITULO V	72
5.1 Ingresos	72
5.1.1 Ingresos Operacionales	72
5.1.2 Ingresos no Operacionales	73
5.2 Costos.....	73
5.2.1 Costos Directos	73
5.2.2 Costos Indirectos.....	74
5.2.3 Gastos Administrativos	75
5.2.4 Gastos Financieros	78
5.2.5 Gastos de Ventas.....	78
5.3 Inversiones del Proyecto	79
5.3.1 Activos Fijos	79
5.3.2 Activos Nominales.....	79
5.3.2.1Capital de Trabajo.....	80
5.3.3 Estado de Situación Inicial.....	80
5.3.4 Fuentes de Financiamiento.....	81
CAPITULO VI.....	82
6.1 Propuesta.....	82
6.1.1Objetivo.....	82
6.1.1.1Objetivo General.....	82
6.1.1.2 Objetivos Específicos.....	82
6.2Antecedentes	82

6.2.1 Marco teórico	84
6.2.2 Generalidades.....	84
6.2.3 Definición del Proceso Farmacéutico.	84
6.2.4 Importancia del Proceso Farmacéutico	85
6.2.5 Fases del Proceso Farmacéutico	85
6.3 Gestión de Calidad.....	87
6.4 Kaizen	87
6.4.1 Pasos del Kaizen	88
6.5 Situación Actual.....	88
6.6 Levantamiento de Procesos.....	89
6.6.1 Actividades.	89
6.6.2 Diagrama de Relaciones.....	92
6.6.3 Diagrama de Flujo.....	93
6.7 Plan de acción	93
Capítulo VII	98
7.1 Conclusiones	98
7.2 Recomendaciones	99
Bibliografía	100
Anexos	100
ENCUESTA.....	102

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Índice de Inflación	6
Tabla 2: Producto Interno Bruto	8
Tabla 4:Tasa activa	12
Tabla 5: Tasa pasiva.....	14
Tabla 6: Población Económicamente Activa	17
Tabla 7:Tasa desempleo.....	18
Tabla 8: Analisis FODA	37
Tabla 9: Población	39
Tabla 10: Muestra	40
Tabla 11: Pregunta N° 1.....	46
Tabla 12: Pregunta N° 2.....	47
Tabla 13: Pregunta N° 3.....	48
Tabla 14: Pregunta N° 4.....	49
Tabla 15: Pregunta N° 5.....	50
Tabla 16: Pregunta N° 6.....	51
Tabla 17: Pregunta N° 7.....	52
Tabla 18: Pregunta N° 8.....	53
Tabla 19: Pregunta N° 9.....	54
Tabla 20: Oferta Historica	56
Tabla 21: Oferta Actual	57
Tabla 22: Oferta proyectada.....	58

Tabla 23: Demanda Actual	60
Tabla 24: Demanda Actual	60
Tabla 25: Demanda Actual	60
Tabla 26: Demanda Proyectada.....	61
Tabla 27: Balance Oferta Demanda.....	62
Tabla 28: Balance Proyectado	62
Tabla 29: Capacidad demandada	64
Tabla 30: Rol de pagos	65
Tabla 31: Equipos	71
Tabla 32: Demanda actual	72
Tabla 33: Promedio consumo mensual	74
Tabla 34: Costos Indirectos	75
Tabla 35: Gastos Administrativos.....	75
Tabla 36: Rol de pagos Químico Framaceúutico.....	76
.Tabla 37: Computador	76
Tabla 38: Escritorio y silla.....	77
Tabla 39: Perchas y Vitrinas	77
Tabla 40: Rol de pagos Administrador	78
Tabla 41: Activos Fijos.....	79
Tabla 42: Activos nominales	79
Tabla 43: Capital de trabajo	80
Tabla 44: Estado de situación inicial	80
Tabla 45: Total activos.....	81

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Índice de Inflación.....	7
Figura 2: Producto Interno Bruto.....	9
Figura 3: PIB por Sectores.....	11
Figura 4: Tasa de Interés Activa.....	13
Figura 5: Tasa de Interés Pasiva.....	15
Figura 6: Población Económicamente Activa.....	17
Figura 7: El Desempleo.....	19
Figura 8: Kardex.....	27
Figura 9: Proveedores.....	29
Figura 10: Gestión Administrativa.....	33
Figura 11: Gestión Opetativa.....	36
Figura 12: Pregunta N°1.....	46
Figura 13: Pregunta N° 2.....	47
Figura 14: Pregunta N° 3.....	48
Figura 15: Pregunta N°4.....	49
Figura 16: Pregunta N°5.....	50
Figura 17: Pregunta N° 6.....	51
Figura 18: Pregunta 7.....	52
Figura 19: Pregunta N°8.....	53
Figura 20: Pregunta N°9.....	54
Figura 21: Oferta Actual.....	57
Figura 22: Demanda Actual.....	60

Figura 23: Mapa del Ecuador.....	66
Figura 24: Mapa de la ciudad de Quito.....	67
Figura 25 : Planta de la Farmacia.....	70
Figura 26: Fuentes de Financiamiento.....	81
Figura 27: Kaizen.....	88
Figura 28: Diagrama de Procesos.	92
Figura: 29.....	93
Figura 30.....	93
Figura 31.....	94
Figura 32.....	94
Figura 33.....	95
Figura 34.....	96

CAPITULO I

1. Introducción

1.1 Justificación

Una de las necesidades más apremiantes de una Farmacia debería ser los procesos que se cumplen al expender los medicamentos.

En la ciudad de Quito son escasamente nulas las Farmacias de barrio que cuenten con un análisis de sus procesos internos, ya que generalmente son las farmacias de cadenas las pioneras en implementar dichos procesos los mismos que aplicados de una manera correcta generan un servicio farmacéutico de excelencia.

Los procesos farmacéuticos son pasos a seguirse de manera coordinada y ordenada para conseguir que la dispensación de medicamentos sea grato, oportuno y eficaz, de manera que para el usuario será una compra que valió la pena y para el expendedor será más rápido registrar esta compra.

Si bien los procesos farmacéuticos nos ofrecen agilizar la compra y expender de mejor manera los medicamentos ayudándonos a fidelizar a gran parte de nuestros clientes y a aumentar nuestras ventas, pero ¿Por qué siguen existiendo farmacias que no cuentan con estos procesos?.

El desconocimiento es uno de los factores de él porque las farmacias de barrio no cuentan con los procesos farmacéuticos y si los cuentan la mayor parte de estos procesos

son erróneos ocasionando la pérdida de una parte de sus clientes y declinando nuestras ventas, generando bajos recursos económicos para la farmacia.

La farmacia "San Gabriel es una de las tantas farmacia de barrio que no cuenta con una idea clara de los procesos farmacéuticos, lo que ha ocasionado que varios de sus usuarios desistan de manera permanente de adquirir sus productos, teniendo como consecuencia el bajo nivel de ventas diarias. Estos resultados desfavorables se deben a que no existe un control adecuado en la forma de expender los medicamentos sumándole a ello el inadecuado servicio que se les brinda a los clientes de la farmacia.

Esta farmacia es importante para las moradores del barrio Rancho Alto ya que es la única que se encuentra en el sector y al no contar con un adecuado procedimiento al expender los medicamentos los usuarios se limitan a comprar en otras farmacias donde cuenten con un stock de medicamentos variados, los mismos que se encuentran en la farmacia "San Gabriel" pero que por falta de conocimiento la adquisición de estos productos no puede realizarse.

Por ello es importante realizar un levantamiento de procesos farmacéuticos en la Farmacia "San Gabriel" con el propósito de optimizar la gestión de la farmacia, buscando un grado efectivo en cada proceso y procedimiento implementado ya que de este modo la propietaria tendrá un conocimiento más adecuado en la forma de expender sus medicamentos sin dejar de lado el control adecuado de los mismos. Mientras más satisfecho se sienta el cliente, más pronto regresará aumentando las ventas cumpliendo con el objetivo del proyecto.

1.2 Antecedentes

La farmacia es un lugar de preparación, conservación, presentación y dispensación y venta de medicamentos (A. Le Hir. Farmacia Galénica. Ed Masson. 1995), su compromiso con los pacientes es el de ayudar a mejorar su salud y calidad de vida, sin dejar de lado la calidad del servicio y la asistencia personalizada que se presta a cada usuario.

Los usuarios de una farmacia por lo general son personas que han contraído algún tipo de enfermedad o que a su vez la previenen, de manera que buscan calidad en el servicio que se les va a brindar.

La calidad es un concepto clave hoy en día, se la define como un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, para minimizar los riesgos en el paciente, descartando un impacto final en su salud (Verónica Basantía, Elaboración de un plan estratégico de calidad para el área de farmacia, 2010)

A nivel mundial las farmacias y boticas nos ofrecen servicios de calidad, puesto que en cada compra se siguen parámetros a los cuales están regidos a la satisfacción del cliente, e incluso se realiza una FÁRMACO VIGILANCIA para conocer si el medicamento entregado fue utilizado correctamente o hubo algún percance los que le da a el servicio un valor agregado.

En América latina la mayor parte de las farmacias cuentan con pasos y procedimientos estrechamente ligados al control ya sea unitario o global de cada medicamento con la finalidad de evitar contratiempos con la entrega de medicamentos y malestar en los usuarios, cabe recalcar que en los países desarrollados de América Latina y del mundo entero las farmacias cuentan con personas capacitadas para dispensar medicamentos ya que la salud de los seres vivos no es un juego.

Sin embargo en países como el Ecuador se observa farmacias de dos tipos: Farmacias de Cadena las cuales cuentan con el conocimiento farmacológico y a su vez tienen muy claro el rol que cumplen las farmacias, evitando sugerir que medicamento se debería utilizar, por otro lado encontramos a las Farmacias de Barrio las cuales cuentan con un elemental conocimiento de calidad y de procesos farmacéuticos, sus precios altos a comparación de las farmacias de cadena y su personal es menos capacitado en el tema de servicio al cliente, esto ha ocasionado que la los usuarios farmacéuticos decidan realizar sus compras en un lugar donde la atención al cliente y el buen trato es primordial.

Las Farmacias de Barrio al no contar con este conocimiento o a su vez una ligera información se han expuesto a perder clientes ya que no cuentan con stock variado y abastecido o el trato a sus clientes es malo, como resultado de estos factores tenemos el bajo incremento económico que cuentan las farmacias de barrio en relación a los ingresos económicos altos de las farmacias de cadena.

CAPITULO II

2. Análisis situacional

2.1 Ambiente Externo

El presente proyecto tiene tendencias económicas, demográficas, sociales, legales y tecnológicas que pueden ser aprovechadas en el Levantamiento de Procesos de la Farmacia "San Gabriel".

2.1.1 Factor Económico.

La situación económica se ha caracterizado en estos últimos años por el aumento de la oferta monetaria (<http://www.bce.fin.ec/index.php/indicadores-economicos>).

El FMI proyecta que la economía mundial se expandirá a un ritmo del 2.9%, este crecimiento se va a dar países desarrollados como en paises en desarrollo.

En el Ecuador, el BCE proyecta que el crecimiento será de 4,05%, superando el promedio regional que se encuentra en 3,2%, resultado que muestra la desaceleración que tendrá la economía ecuatoriana.

Este proceso, junto con la dependencia de la economía en el petróleo ha llevado a que se busquen alternativas que permitan mantener el crecimiento en la economía.

2.1.1.1 Índice de Inflación

Partiendo de un análisis de Bancos Centrales de 17 países de América Latina, se encuentra al Ecuador en una sexta posición con la menor inflación. Por su parte la inflación anual en enero del 2014 fue del 2,92% a diferencia del 2013 que se ubicó un 4,10% lo que nos da a comprender que los precios se han incrementado en el presente año. El crecimiento del 3,6% de la economía mundial en este año favorece de manera directa a nuestras exportaciones, principalmente de la materia prima.

En el Ecuador en el año anterior se registró un 5,53% de exportaciones en toneladas y un 5% en USD (http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reporte_inflacion_Enero_2014.pdf).

La debilidad del dólar, en lo que va del año ha tenido una tendencia decreciente frente a las principales monedas del mundo pero sobre todo con el EURO.

Tabla 1: Índice de Inflación

INDICE DE INFLACION	
AÑO	PORCENTAJE
2014	3,36%
2013	4,40%
2012	4,16%
2011	5,41%
2010	3,33%
2009	4,31%

Elaborado por: Katherine Ortega.

Fuente: INEC

Índice de Inflación

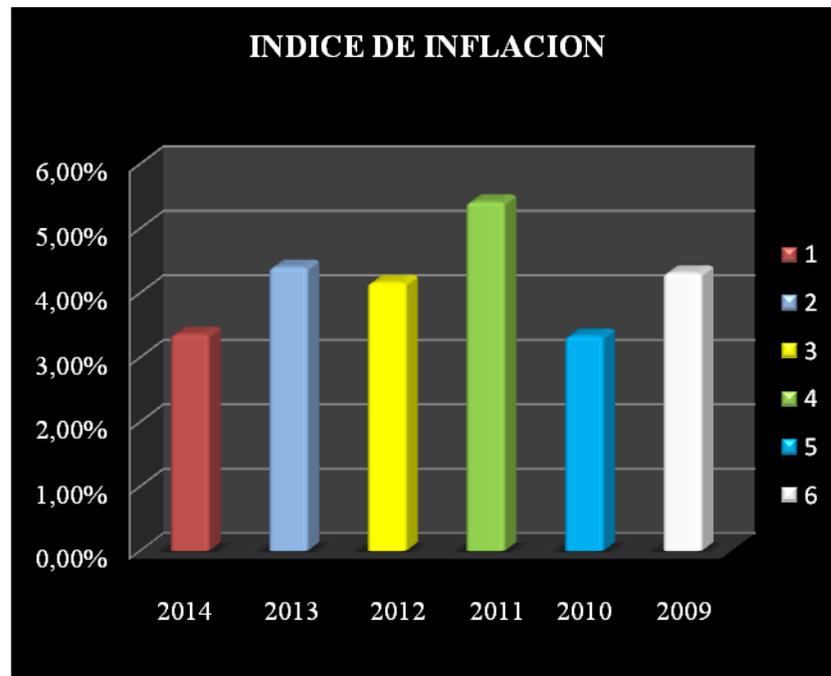


Figura 1: Índice de Inflación.

Análisis:

En base al cuadro podemos observar que la inflación del año 2014 es relativamente baja con un promedio de 3.36%, en comparación a los años anteriores como en el 2013 y el 2011 , por lo que los precios se mantienen estables generando como resultado que se aumenta el consumo.

2.1.1.2 Producto Interno Bruto

El PIB o Producto Interno Bruto, es una magnitud macroeconómica, representa el valor monetario de los bienes y servicios generados por los agentes económicos de un país en el transcurso de un periodo determinado que generalmente es de un año.

Su cálculo se encuadra dentro de la contabilidad nacional. Este indicador es un reflejo de la competitividad de las empresas (<http://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/310-producto-interno-bruto>).

Tabla 2: Producto Interno Bruto

PRODUCTO INTERNO BRUTO	
AÑO	PORCENTAJE
2014	5,00%
2013	4,50%
2012	5,10%
2011	7,80%
2010	3,20%
2009	3,23%

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Banco Central del Ecuador

Producto Interno Bruto

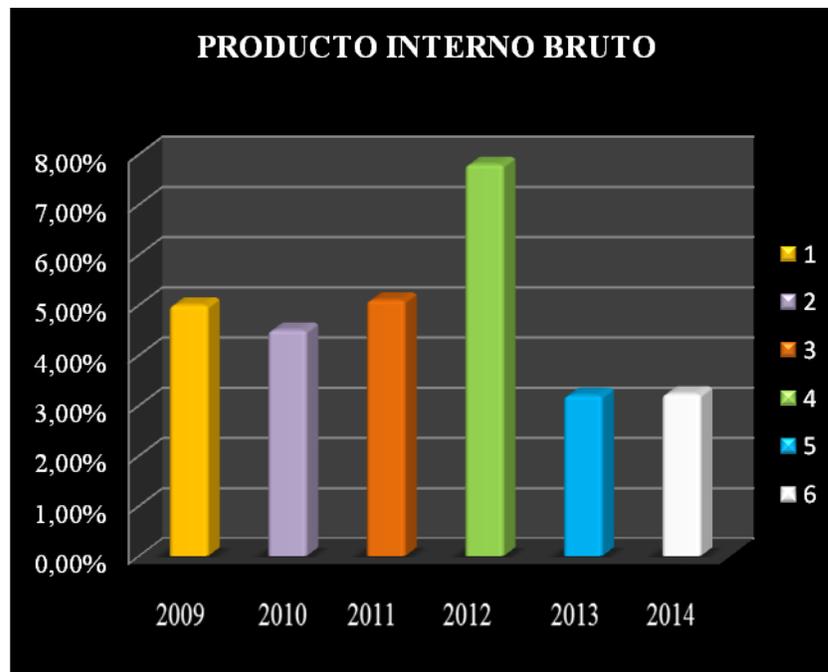


Figura 2: Producto Interno Bruto

Análisis:

El PIB en el Ecuador va en crecimiento por lo que no afectara en ningún aspecto a la Farmacia “San Gabriel”, volviéndola más competitiva y aportando al crecimiento económico del país.

El incremento del PIB demuestra el incremento de la producción de las empresas de nuestro país, lo que representa mayores ingresos para el establecimiento.

2.1.1.3 Producto Interno Bruto por sectores

El PIB o Producto Interno Bruto se da también por las actividades que se realizan varios sectores en los cuales podemos encontrar: La Enseñanza, Servicios Sociales y la Salud necesarios para la estabilidad integral del ser humano, en nuestro caso abarca la salud tanto preventiva como curativa, actividades de planificación familiar, actividades de nutrición, programas y charlas de prevención de embarazos en adolescentes.

Tabla 3: PIB por Sectores

PIB POR SECTORES	
AÑO	PORCENTAJE
2014	1,78%
2013	1,68%
2012	1,32%
2011	1,24%
2010	1,60%
2009	1,52%

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Banco Central del Ecuador

PIB por Sectores

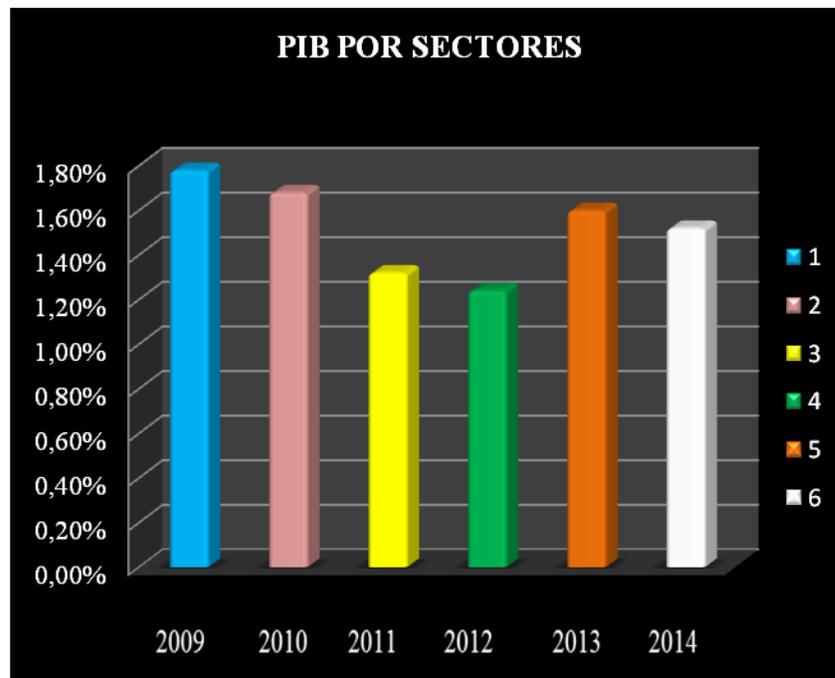


Figura 3: PIB por Sectores

Análisis:

El crecimiento del PIB en los sectores más importantes para la población, como son, La Educación, los servicios sociales, y la salud aportan un promedio de 1,52%.

Este porcentaje es favorable para la economía de la Farmacia ya que se cuenta con un crecimiento anual sobre todo en el sector de Salud.

2.1.2.3 Tasa de Interés

Este factor es el precio del dinero en el mercado financiero, es el porcentaje que se paga o cobra al adquirir un préstamo. (Parking, 2007)

La tasa de interés representa un balance entre el riesgo y la posible ganancia de utilizar una suma de dinero en una situación y tiempo determinado. Las tasas de interés bajas ayudan al crecimiento de la economía, puesto que facilita el consumo y la demanda de productos y las tasas de interés altas favorecen el ahorro y frenan la inflación, pues el consumo disminuye cuando se incrementa el costo de las deudas.

2.1.2.3.1 Tasa de Interés Activa

La tasa activa constituye el promedio del monto de la tasa de interés, sirven como referente del costo que el cliente debería de pagar por sus créditos.

Tabla 4: Tasa Activa

TASA DE INTERES ACTIVA	
AÑO	PORCENTAJE
2014	8,17%
2013	8,17%
2012	8,17%
2011	8,18%
2010	9,03%
2009	9,20%

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Banco Central del Ecuador

Tasa Activa

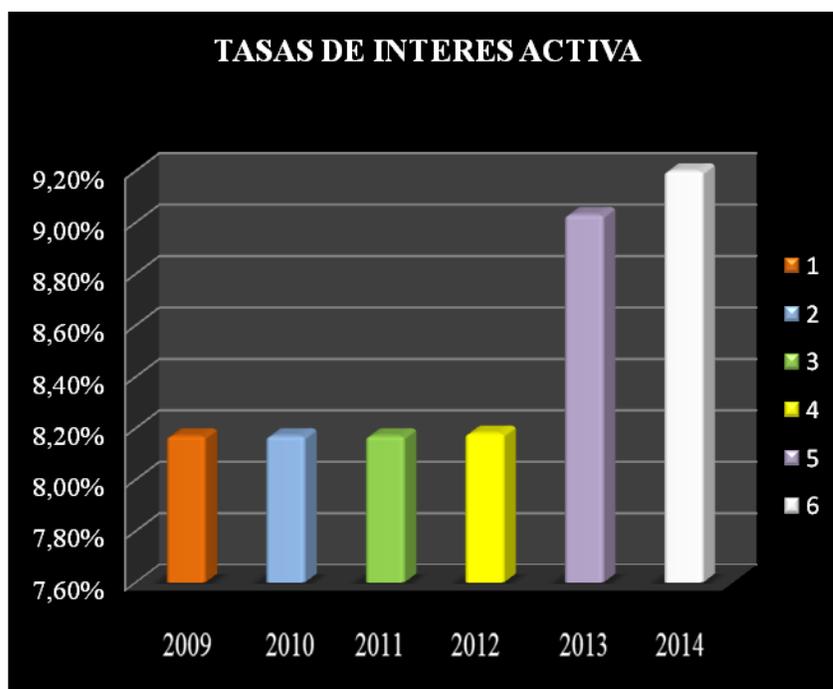


Figura 4: Tasa de Interés Activa

Análisis:

En los últimos años la Tasa de Interés Activa a tenido una pequeñas variaciones que no son elevadas, lo que es beneficioso para la Farmacia ya que al momento de necesitarse un Crédito Bancario se lo podría realizar de la mejor manera ya que se encuentran estables las tasas de interés.

2.1.2.3.2 Tasa Pasiva

La tasa pasiva es la tasa que pagan los bancos o las entidades financieras por el dinero captado a través de las cuentas de ahorros. En el caso de que el cliente desee realizar un plazo fijo, el banco o la entidad financiera deberán pagar los intereses referenciados a la tasa pasiva. (Aching, 2005)

Por su parte el banco o la entidad financiera deberá emitir un certificado de “depósito plazo fijo” el mismo que certificará la operación y recibirá el depositante de los fondos. Este factor representa para el proyecto una oportunidad ya que a través de una inversión financiera la farmacia puede crecer como empresa y brindar una mayor cobertura de medicamentos a los moradores del barrio Rancho Alto y a su vez generar más ingresos para la farmacia.

Tabla 5: Tasa Pasiva

TASA DE INTERES PASIVA	
AÑO	PORCENTAJE
2014	5,40%
2013	4,57%
2012	4,56%
2011	4,53%
2010	4,53%
2009	4,53%

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Banco Central del Ecuador

Tasa Pasiva

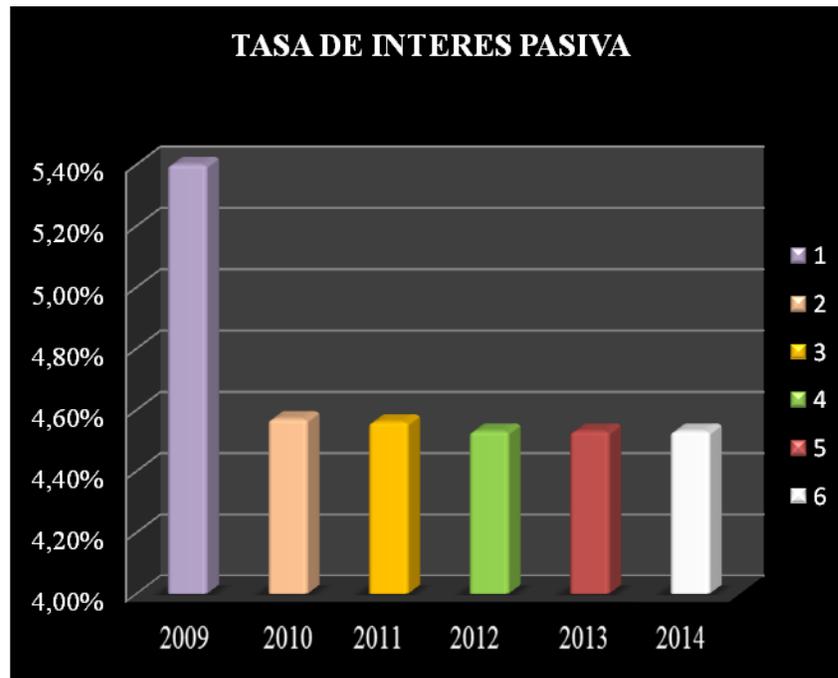


Figura 5: Tasa de Interés Pasiva

Análisis:

El porcentaje de la Tasa Pasiva en relación a la Farmacia "San Gabriel" vendría siendo una amenaza ya que en el caso de se invierta la utilidad que genere el establecimiento, la ganancia será muy baja.

2.1.2 Factor Social

2.1.2.1 Tasa de empleo

La Población Económicamente Activa está compuesta de ocupados plenos, sub ocupados y desempleados.

En el 2014 el PEA se encuentra en un porcentaje de 49,81% en el mes de marzo, frente a un 48,66% de marzo del año anterior.

La Población Económicamente Activa se compone de rentistas, jubilados, amas de casa y estudiantes.

En marzo del 2014 se puede identificar que la tasa de desempleo a nivel nacional se ubicó en un 5,58%, frente al 4,61% que se observó en marzo del año anterior, lo que nos da a notar que existe un decremento del desempleo del 0,97% con relación al 2013.

Dentro de las ciudades como Quito, Guayaquil, Cuenca, Machala y Ambato, la tasa de desempleo más alta fue en la ciudad de Ambato donde paso de 4,39% en el 2013 a 5,81% en el 2014.

En el Ecuador 8 de cada 10 plazas de trabajo son generadas por sector privado y 2 por el sector público.

Tabla 6: Población Económicamente Activa

POBLACION ECONOMICAMENTE ACTIVA	
AÑO	PORCENTAJE
2009	38,80%
2010	45,60%
2011	49,90%
2012	52,07%
2013	50,37%
2014	55,20%

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: INEC

Tasa de empleo



Figura 6: Población Económicamente Activa

Análisis:

El incremento del PEA corresponde al 55,02% del total de la población, es decir que cuentan con un trabajo, lo que determina que más personas tendrán la capacidad económica de comprar de medicamentos en la Farmacia “San Gabriel”.

2.1.2.2 Tasa de Desempleo

El desempleo se describe como la falta de actividad laboral, se la traduce a la imposibilidad de laborar pese a la voluntad de la persona.

Tabla 7: Tasa de desempleo

TASA DE DESEMPLEO	
AÑO	PORCENTAJE
2009	8,49%
2010	7,59%
2011	6,00%
2012	4,92%
2013	4,61%
2014	4,48%

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: INEC

Tasa de desempleo



Figura 7: El Desempleo

2.1.3 Factor Legal

Un aspecto importante de todas las farmacias en la legislación ecuatoriana es la Ley Orgánica de Salud ya que en este documento se encuentran una descripción clara de las funciones del servicio de las farmacias.

Según la ley ecuatoriana vigente; deberán estar a cargo de las farmacias personas calificadas certificadas para el adecuado manejo de medicamentos.

La autorización para su funcionamiento es transitoria y revocable, además de eso deberá contar con la responsabilidad técnica de un profesional químico o bioquímico farmacéutico, por su parte el profesional de salud tendrá la responsabilidad de brindar una atención de calidad, en todos los ámbitos buscando el mejor beneficio para la salud de sus usuarios y de la población cercana.

El factor legal de la farmacia no solo se puede resumir la Ley Orgánica de Salud sino que también se cuenta con los permisos y reglamentos de las siguientes entidades:

- Ministerio de Salud Pública
- Cuerpo de Bomberos de Quito
- ARCSA
- SRI

2.1.3.1 ARTICULOS DE LA INSTALACIÓN Y PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE FARMACIAS

Art. (2).- (Agregado por el Art. 2 del Acdo. 00004002, R.O. 069, 29-VIII-2013).- Para obtener el permiso de funcionamiento por primera vez se presentara lo siguiente:

1. Código del uso de cupo para la instalación de farmacias o botiquines asignado por el Sistema Nacional para la Planificación de Farmacias y Botiquines (SIPLAFAR).
2. Solicitud debidamente suscrita por el dueño o representante legal y el profesional técnico responsable, donde constaran los siguientes datos:
 - Nombre del propietario o representante legal.
 - Nombre, razón social o denominación del establecimiento.

- Cedula de ciudadanía del propietario o representante legal del establecimiento.
 - Ubicación del establecimiento.
 - Nombre del profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico responsable;
3. Plano del local, a escala 1:50, el mismo que deberá tener un área mínima de cuarenta (40) metros cuadrados;
 4. Documentos que acrediten la personería jurídica;
 5. Contrato de trabajo con el químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, debidamente registrado de conformidad con lo establecido en el Código del Trabajo y en la normativa vigente y aplicable, emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales;
 6. Certificado ocupacional de salud del personal de la farmacia conferido por un Centro de Salud del Ministerio de Salud Pública;
 7. Permiso otorgado por el Cuerpo de Bomberos; y,
 8. Comprobante de pago del derecho por concepto de permiso de funcionamiento.

Art. (3). Agregado por el Art. 3 del Acdo. 00004002, R.O. 069, 29VIII2013). La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA o quien ejerza sus competencias para otorgar el permiso de funcionamiento, verificará a través de la inspección al establecimiento farmacéutico, el cumplimiento de los requisitos descritos en el Reglamento de Control y Funcionamiento de los Establecimientos Farmacéuticos y el presente Acuerdo Ministerial.

Art. (3) Agregado por el Art. 3 del Acdo. 00004002, R.O. 069, 29VIII2013). En caso que la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA o quien ejerza sus competencias no otorgue el permiso de

funcionamiento se procederá conforme a lo establecido en el Reglamento para la Planificación Nacional de Farmacias y Botiquines.

Art. 13.- Los requerimientos del local, saneamiento ambiental y seguridad son los siguientes:

- a) El local estará destinado exclusivamente para la farmacia y no para otra actividad o vivienda;
- b) Deberá poseer luz natural y artificial suficiente y una ventilación adecuada;
- c) Los pisos del local deben ser impermeables y lisos, de baldosa, vinyl u otro material que pueda lavarse, paredes de superficie lisa y adecuadamente pintadas o tratadas con material impermeabilizante;
- d) El cielo raso ofrecerá una superficie lisa y limpia;
- e) Deberá poseer una ventanilla para atención nocturna al público cuando deba cumplir con los turnos establecidos;
- f) Instalación y aprovisionamiento de agua potable de acuerdo a las disposiciones sanitarias;

- g) Batería sanitarias y lavabo de manos, convenientemente aislados del área de trabajo y en buen estado de funcionamiento;
- h) Dispositivos adecuados para la eliminación de desechos, con su respectiva tapa;
- i) Ventanas protegidas con malla anti-insectos, cuando sea necesario;
- j) Instalación eléctrica indirecta o aislada, de acuerdo a lo establecido convencionalmente;
- k) Extintor de incendios; y,
- l) Rótulo con el nombre de la farmacia, y otro letrero adicional, luminoso, con la palabra TURNO, ubicado en el exterior del local y en un sitio visible.

Art. 14.- Las áreas o ambiente físico de las farmacias serán utilizadas para el propósito a que están destinados y son los siguientes:

1. Área de atención al público, debe ser de fácil acceso, con una superficie adecuada al volumen de servicio que preste, constará de:

- a) Perchas o vitrinas apropiadas y en número suficiente, para los medicamentos, rotuladas conforme corresponde a las buenas prácticas de almacenamiento;
- b) Perchas o vitrinas ubicadas en ambientes separados y debidamente rotulados para medicamentos homeopáticos y productos naturales de uso medicinal; y,
- c) Perchas o vitrinas para exhibición de cosméticos, perfumes, productos higiénicos y de tocador, separadas de las de medicamentos.

2. Áreas auxiliares integradas por las siguientes secciones:

- a) Para recetario (elaboración de formulas magistrales), si cuenta con la autorización correspondiente para este fin, que debe disponer de los materiales que se indican en el anexo respectivo.

El área de recetario debe poseer un lavabo instalado en un sitio conveniente y con el suministro necesario de agua para lavado de envases y utensilios; y,

- b) Bodega para almacenamiento de productos farmacéuticos, envases y demás productos destinados al aprovisionamiento de la farmacia, que debe disponer de perchas y anaqueles para mantenerlos protegidos y clasificados debidamente.

Art. 15.- Adicionalmente a lo señalado en los artículos precedentes, toda farmacia deberá contar con:

- a) Fechador y sello con el nombre y dirección de la farmacia;
- b) (Reformado por el Art. 6 del Acdo. 0188, R.O. 569, 14-IV-2009) Facturas y/o notas de venta legalmente autorizadas por el Servicio de Rentas Internas, SRI;
- c) Listas oficiales de precios a disposición permanente del público;
- d) Archivo de recetario. Todas las recetas antes de su archivo, deberán tener el sello de despacho y la respectiva fecha;
- e) Archivo para recetas de estupefacientes y psicotrópicos; y,
- f) Mandiles de color blanco para uso diario del personal que labora en la farmacia.

Art. 16.- Las farmacias poseerán textos de consulta profesional, leyes, reglamentos y libros de control, como los siguientes:

Ley Orgánica de Salud y leyes conexas, Reglamento de Control y Funcionamiento de Establecimientos Farmacéuticos y más regulaciones relacionadas con las actividades de los establecimientos farmacéuticos.
Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.
Lista de sustancias estupefacientes y psicotrópicas controladas.
Cuadro nacional de medicamentos básicos vigente.
- Lista de precios oficiales de medicamentos de laboratorios nacionales y extranjeros.
- Farmacopeas oficiales.
Textos de farmacología.
Diccionarios de especialidades farmacéuticas.

Art. (4) Agregado por el Art. 4 del Acdo. 00004002, R.O. 069, 29VIII2013).
Para la renovación del permiso de funcionamiento anual se presentará lo descrito en el artículo 2 del presente Acuerdo Ministerial más lo siguiente:
Carné actualizado del curso de capacitación en el manejo de medicamentos dictado por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria ARCSA o quien ejerza sus competencias de conformidad con lo establecido en el artículo 24 del Acuerdo Ministerial No. 813.
Excepto el código de uso del cupo para la instalación de farmacias o botiquines.

Art. 19.- (Sustituido por el Art. 8 del Acdo. 0188, R.O. 569, 14IV2009).
Toda farmacia previa a su apertura y posterior funcionamiento deberá mantener un stock suficiente de los productos que está autorizada a comercializar, establecidos en el artículo 8 de este reglamento.

Art. 20.- Es obligación de las farmacias formar su arsenal terapéutico integrado por medicamentos genéricos, de conformidad con el cuadro nacional de medicamentos básicos, el que deberá renovarse, con la periodicidad con que sea revisado el mencionado cuadro.

Art. 21.- Cumplidos todos los requisitos señalados en los artículos precedentes, se otorgará el permiso de funcionamiento que tiene vigencia del año calendario.

2.1.3.2 ARTICULOS DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS FARMACIAS

Art. 22.- Toda farmacia, pública, privada o de hospital, para su funcionamiento deberá contar con la responsabilidad técnica de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico.

Un profesional bioquímico farmacéutico o químico farmacéutico podrá ser responsable técnico de hasta dos establecimientos farmacéuticos públicos o privados, sean estos laboratorios farmacéuticos, casas de representación de medicamentos, distribuidoras farmacéuticas o farmacias; a excepción de los profesionales que laboren en las provincias del Oriente, Santo Domingo de los

Tsáchilas y en aquellas provincias en que se compruebe que no existen suficientes profesionales farmacéuticos, en donde se podrá responsabilizar de hasta tres establecimientos farmacéuticos a cada profesional, siempre que la dedicación o carga horaria exigida lo permita. Los profesionales químicos farmacéuticos o bioquímicos farmacéuticos que sean propietarios de establecimientos farmacéuticos, sólo podrán responsabilizarse Además del propio establecimiento farmacéutico de uno adicional.

Art. 23.- Son deberes y obligaciones del químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico responsable de la farmacia:

- a) Realizar la supervisión técnica permanente para que la adquisición y dispensación de los medicamentos se haga conforme lo determina la ley y normativa vigente;
- b) Verificar fechas de elaboración y de vencimiento de los medicamentos;
- c) Verificar que todos los medicamentos, cosméticos, productos higiénicos y demás productos autorizados para la venta en farmacias, cumplan con los requisitos establecidos para el etiquetado según corresponda;
- d) Controlar que en la farmacia se cumpla con las buenas prácticas de dispensación y farmacia para su normal funcionamiento y se mantenga stock permanente de medicamentos;
- e) Responsabilizarse personalmente de la preparación de recetas o fórmulas magistrales y oficinales;
- f) Responsabilizarse del control permanente de recetas despachadas y al final de cada año, solicitar a la respectiva Dirección Provincial de Salud el permiso para proceder a su destrucción;
- g) Responsabilizarse del control permanente de las recetas específicas para la dispensación de medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas; de este control presentará informes mensuales al Instituto Nacional de Higiene, dentro de los diez primeros días de cada mes; y,
- h) No dispensar y pedir al médico la rectificación de la receta, en el caso de que esta contenga dosis mayores a las prescritas en las farmacopeas oficiales, o que exista incompatibilidad de asociación en la mezcla de dos o más sustancias, salvo el caso en que la dosis esté escrita en letras y subrayada.

Art. 24.- Las personas que atiendan el expendio de medicamentos en las farmacias deberán haber completado el bachillerato como mínimo y haber realizado un curso especial de capacitación en el manejo de medicamentos, dictado por las direcciones provinciales de salud, luego de lo cual esta les otorgarán el correspondiente carné que les faculta para el desempeño de esta actividad.

Art. 25.- (Reformado por el Art. 8 del Acdo. 0188, R.O. 569, 14IV2009). La Dirección Provincial de Salud respectiva, elaborará el calendario de turnos para las farmacias, el que es de obligatorio cumplimiento. Las farmacias de turno atenderán durante las veinticuatro horas del día, siete días consecutivos.

Las farmacias que no estén de turno atenderán al público mínimo doce horas diarias ininterrumpidas, de lunes a viernes y para atender en sábados, domingos y feriados deberán comunicar a la Dirección Provincial de Salud correspondiente, señalando el horario de atención.

Art. 26.- En las farmacias no se despacharán recetas ilegibles, que no sean claras, estén alteradas o en clave.

Despachada una receta en ningún caso se podrá devolverla o repetir su preparación.

Art. 27.- Las recetas en las que se prescriban sustancias estupefacientes y psicotrópicas o medicamentos que las contengan, serán prescritas de conformidad con lo establecido en la ley y sus respectivos reglamentos.

Las recetas magistrales y oficinales serán archivadas cronológicamente de acuerdo con su despacho y se conservarán por el lapso de un año.

Para el despacho de una receta que contenga una fórmula magistral se la copiará textualmente, adhiriéndola al envase, juntamente con la indicación médica, el nombre del profesional que la prescribió, su uso, el nombre del profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico que la preparó.

Art. 28.- Para el despacho de medicamentos que puedan ser vendidos al detal, la farmacia utilizará sus propios envases en donde constará: el nombre del medicamento, la cantidad despachada, el número del lote y fecha de expiración del producto y el sello o etiqueta de la farmacia. Dicho despacho se hará únicamente tomándolo de los envases originales.

Art. 29.- Es prohibida la venta de los medicamentos que no reúnan los requisitos y condiciones establecidas en la Ley Orgánica de Salud y sus reglamentos.

Nacional de Fijación y Revisión de Precios de Medicamentos de Uso y Consumo Humano; no se debe utilizar stickers o adhesivos para este fin.

De conformidad con lo previsto en la ley, se prohíbe alterar los precios o colocar adhesivos que los modifiquen.

Art. 31.- En los establecimientos autorizados por la Ley Orgánica de Salud para la venta de medicamentos es obligatoria la entrega de la factura o nota de venta, en la que constará el nombre del medicamento, la cantidad y su precio.

Art. 32.- El propietario o representante legal de una farmacia durante los primeros ciento ochenta días del año solicitará a Vigilancia Sanitaria Provincial

de la correspondiente Dirección Provincial de Salud la renovación del permiso de funcionamiento anual. La solicitud será firmada por el químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico responsable y se acompañará de los requisitos señalados en el Capítulo II del presente reglamento.

Art. 33. Los cambios de ubicación de farmacias de un sector a otro están sujetos al estudio de sectorización aprobado por el Proceso de Control y Mejoramiento en Vigilancia Sanitaria. Los cambios de ubicación dentro de un mismo sector

serán autorizados por el Director o Directora Provincial de Salud y no requerirán de la aprobación en el estudio de sectorización.

2.1.4 Factor Tecnológico

Los avances tecnológicos contribuyen a crear nuevas ventajas las cuales permitirán que se desarrolle de una manera más eficiente las actividades. Un factor tecnológico dentro de la farmacia es de vital importancia, pues gracias a la tecnología se puede optimizar tiempo y recursos, la tecnología también ayuda a el crecimiento, funcionamiento y progreso de la farmacia

(<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/vitae/article/viewFile/614/524>).

Este crecimiento empresarial abarca a todo lo referente en administración, recepción, ventas, distribución, despacho y control de medicamentos, formando empresas competitivas en el mercado, ya que se encuentra dentro de las adquisiciones empresariales, provocan como cualquier otro beneficio, una inversión.

Los factores tecnológicos de una Farmacia serian:

- Kardex
- Caja registradora
- Ordenador

El Kardex no es más que un registro de manera organizada de la mercancía que se tiene en un almacén, para realizarlo es necesario hacer un inventario de todo el contenido, un valor y el precio unitario. En el Kardex se registra cada producto que se compre o que se venda para obtener un resultado final.

En la Farmacia “San Gabriel” el uso del Kardex facilitara el manejo de medicamentos de manera que se aprovechara el espacio y se podrá colocar los medicamentos de forma ordenada y visible al alcance del dependiente y del cliente, además de facilitarnos el momento de realizar el abastecimiento de más medicamentos.

Kardex

KARDEX														
Artículo:			lavadoras			Existencia mínima:			60					
Método:			Promedio ponderado			Existencia máxima:			495					
Fecha			Detalle			Entradas			Salidas			Existencias		
D	M	A				Cantidad	V/ Unitario	V/ Total	Cantidad	V/ Unitario	V/ Total	Cantidad	V/ Unitario	V/ Total
3	5	11	Saldo anterior									98	94	9212
5	5	11	Compra según factura N°20			18	134	2412				116	100,21	11624
7	5	11	Venta según factura N°01						67	100,21	6714,07	49	100,2	4909,93
9	5	11	Venta según factura N°02						17	100,2	1703,4	32	100,2	3206,53
11	5	11	Compra según factura N°35			95	135	12825				127	126,23	16031,5
			Inventario Final									127	126,23	16031,5

Figura 8: Kardex

2.2 ENTORNO LOCAL

2.2.1 Clientes

Los clientes de la Farmacia “San Gabriel” son estudiantes, profesionales, amas de casa, personas de distintas edades, culturas, y sexos, son todos aquellos que requieren de nuestros servicios para poder cumplir con sus expectativas.

Los clientes de la Farmacia son clientes de compra habitual ya que realizan sus compras solo cuando existe urgencia, pero no por ello dejan de ser clientes de influencia familiar, permitiéndoles informar como es el trato en la farmacia, si sus productos son costosos, o a su vez si la atención fue rápida (Badía, 2013)

2.2.2 Proveedores

La Farmacia “San Gabriel” cuenta con varios proveedores, los mismos que abastecen a la Farmacia de medicamentos. (Horngren, 2006)

Entre los principales Proveedores de la Farmacia se pueden destacar los Laboratorios Farmacéuticos, Empresas de Logística, Casas Farmacéuticas que ofertan sus servicios a la Farmacia “San Gabriel”, proveedores que en este tiempo han logrado generar bienestar tanto al establecimiento como a los usuarios.

Entre ellas tenemos:

Proveedores

Distribuidor

- LIFE



- GRUNENTHAL



- LETERAGO



Figura 9: Proveedores

2.2.3 Competencias

En el barrio Rancho Alto al norte de la ciudad de Quito no existe mucha competencia ya que es la única farmacia con la que el barrio cuenta, las farmacias más próximas están en el barrio vecino, pero por el escaso stock con el que cuenta la farmacia "San Gabriel" se podría creer que los usuarios se pasaron con la competencia, ya que ellos les brindan un mejor servicio y la posibilidad de encontrar variación en los medicamentos, cabe recalcar que la competencia es una Farmacia de Barrio.

2.3 ANÁLISIS INTERNO

2.3.1. Propuesta estratégica

Para la realización de la propuesta estratégica se desarrolló con la Propietaria de la Farmacia "San Gabriel", la Misión, Visión, Objetivos (General y Específicos), Políticas y Valores ya que no se contaba con ellos en el establecimiento.

2.3.1.1 Misión

La misión de la Farmacia "San Gabriel" es brindar a los moradores del Barrio Rancho Alto, medicamentos a bajos costos y que a la vez sean de calidad, cumpliendo con las expectativas de sus clientes, en todo momento.

2.3.1.2 Visión

La visión de la Farmacia “San Gabriel” es el crecimiento como empresa en un periodo de cinco años, tiempo en el cual se desea llegar a ser la número 1 de las Farmacias del noroccidente de Quito.

2.3.2 Objetivos

2.3.2.1 Objetivo General

Llevar a cabo una atención farmacéutica para el paciente con el fin de asistirlo en el tratamiento farmacológico, de tal manera que los resultados sean óptimos a menos tiempo y a menor costo.

2.3.2.1.1 Objetivos Específicos

- Fortalecer el sistema de suministro de medicamentos.
- Proporcionar el máximo beneficio terapéutico de los fármacos a los pacientes.
- Garantizar la calidad del servicio en armonía con el personal y los clientes.

2.3.3 Políticas

Las políticas de una empresa por lo general son rígidas, las que se utilizan para generar normativas estandarizadas para cada miembro de la empresa; por ello en la Farmacia “San Gabriel” se cuenta con varias políticas como son:

- Al cliente es la persona más importante de la farmacia.
- No se expende medicamentos sin receta médica.
- No se expenden medicamentos que tengan datos borrosos.
- No se expende menos medicamentos de la cantidad que esta especificada en la receta.

2.3.3.1 Valores

Compromiso: La farmacia se compromete con los moradores a generar un mejor servicio y a abastecer el stock con el que cuenta.

Respeto: El respeto es un valor que no se debe perder, se debe tratar al cliente con el mayor respeto posible para garantizar que regrese por otra compra.

Honestidad: La honestidad debe prevalecer en la farmacia ya que no podemos abusar de la confianza que nos ofrece el cliente.

Responsabilidad: La responsabilidad es importante en cualquier ámbito ya que se la cuenta como nuestra carta de presentación ante el cliente, si el cliente encuentra

responsabilidad en nuestro trabajo, podemos tener por seguro que regresara para concretar otra venta.

Estos valores se los aplicara en el día a día con los clientes del establecimiento ya que debemos comprender que no solo estamos expidiendo una mercadería sino que nuestro trabajo va más allá de esto, de nuestro trabajo depende la salud de los usuarios y/o sus familias, por ello debemos trabajar con ética y profesionalismo en este ámbito.

2.3.4 Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa es uno de los factores más importantes al momento de montar un negocio, pues de ella dependerá el éxito que tenga el negocio .La Gestión Administrativa se basa en cuatro funciones: Planteamiento, Organización, Dirección .(A.P, 2000)

Las tareas Administrativas de una Farmacia están desempeñadas por el siguiente personal:

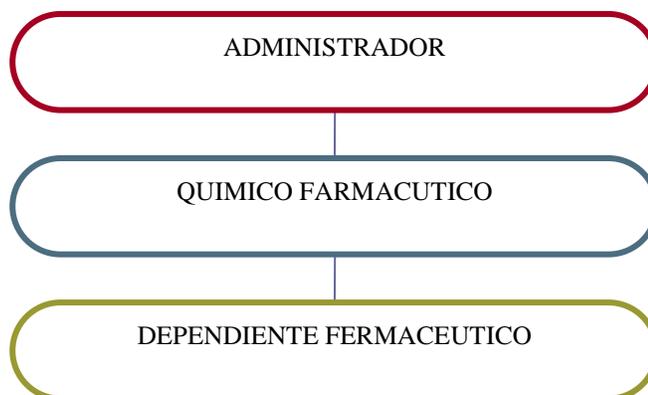


Figura 10: Gestión Administrativa

Funciones del Administrador.

- Gestiona compras.
- Realiza inventarios.
- Validación de inventarios.
- Realiza trámites bancarios.
- Realiza pagos.
- Lleva la contabilidad de la Farmacia.
- Administra al personal.
- Evalúa la situación financiera de la empresa.

Funciones del Químico Farmacéutico.

- Cumple con las disposiciones reglamentarias vigentes para el manejo del servicio farmacéutico.
- Cumple y hace cumplir las normas y procedimientos en la compra, recepción, almacenamiento, dispensación y distribución de los medicamentos.

- Supervisa el manejo y el registro de la fecha de vencimiento de los medicamentos.
- Supervisa el manejo y funcionamiento de equipos e instrumentos de la farmacia.
- Supervisa el desarrollo de y cumplimiento de las disposiciones de asepsia en el establecimiento farmacéutico.

Funciones del Cajero.

- Atención al cliente.
- Recepción de las recetas.
- Dispensación del medicamento.
- Informe del uso y consumo del medicamento.
- Facturación.
- Entrega del medicamento.
- Cuadre de caja.

2.3.5 Gestión Operativa

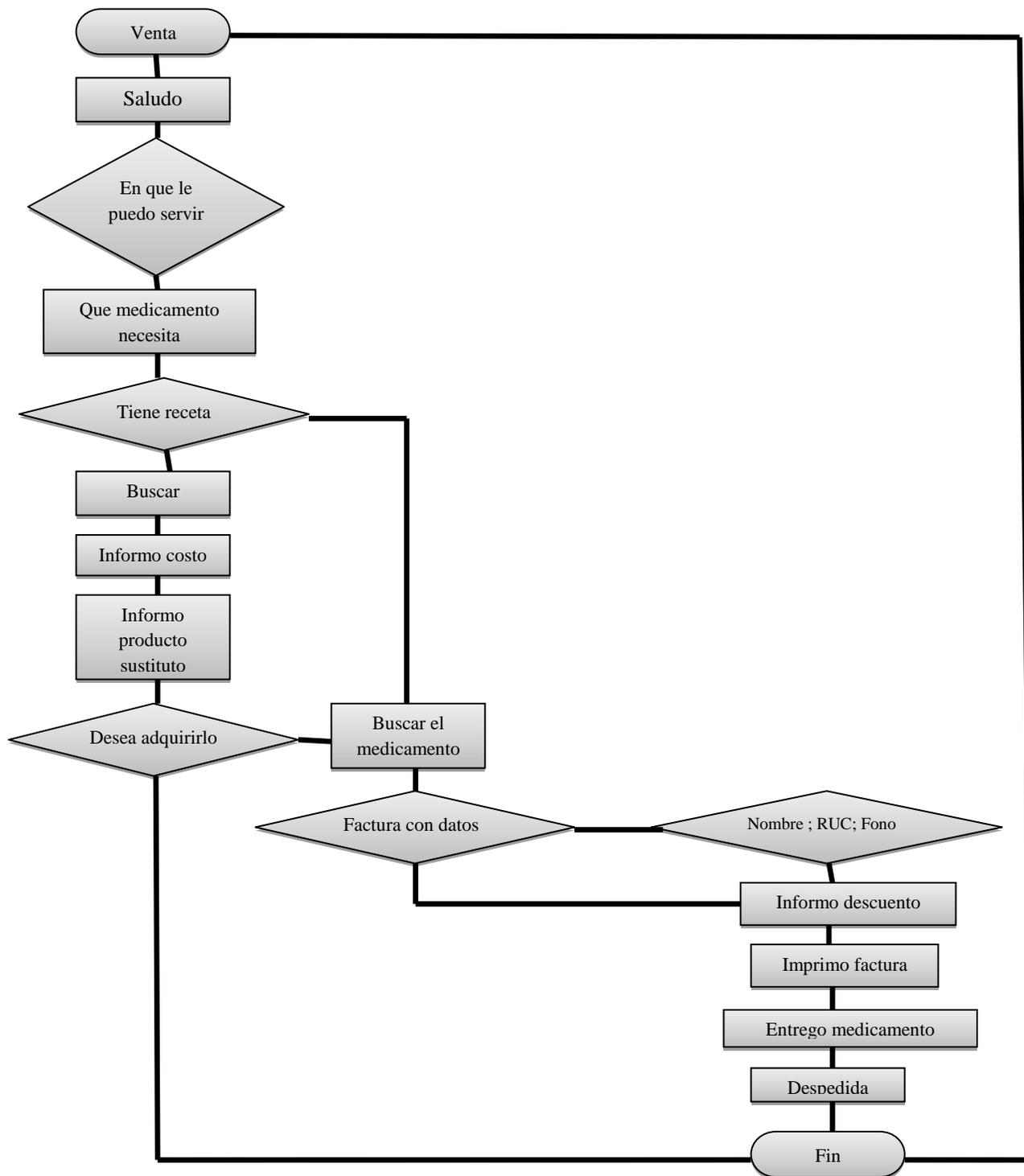


Figura 11: Gestión Operativa

2.4 FODA

Este análisis nos sirve para observar la situación en la que se encuentra las empresas, en el presente proyecto el análisis nos servirá para proyectar la situación en la que se encuentra la farmacia (<http://www.matrizfoda.com>).

Tabla 8: Análisis F.O.D.A

FORTALEZAS

- Ser la única Farmacia del barrio.
- Estar ubicada en un punto estratégico.
- Horario de atención extendido.

DEBILIDADES

- No contar con un stock variado.
- Precios ligeramente más altos que en otros lugares.
- No contar con clientes fijos

OPORTUNIDADES

- No hay cupo para otra Farmacia en el barrio
- Documentación en orden
- Permisos de funcionamiento en regla

AMENAZAS

- Stock variado de la competencia.
- Competencia cuenta con Personal capacitado.
- Precios bajos de la competencia.

CAPITULO III

3. 1 Análisis del consumidor

El análisis del consumidor consiste en analizar las necesidades, gustos, preferencias, deseos, comportamiento de compra, hábitos de consumo, además de varias características de los consumidores en el mercado. (Molla, 2006)

Arturo Archive (2013) el consumidor es un actor económico que dispone de los recursos materiales necesarios (dinero), para satisfacer sus necesidades en el mercado, además es el último eslabón de la relación de producción, porque es el final de la línea de producción. Para el presente proyecto los consumidores serán todas aquellas personas que tengan la necesidad de adquirir medicamentos y suministros de medicina.

3.1.1 Determinación de la población y muestra.

3.1.1.1 Población

La población es el conjunto de elementos que presentan una característica en común y de los cuales se puede sacar conclusiones.

Para el respectivo proyecto de levantamiento de procesos en la Farmacia "San Gabriel" se ha determinado los siguientes datos:

Población

Género: Hombres y Mujeres

Edad: 15 a 60 años

Sector: Rancho Alto

Población: 3000 habitantes

Tabla 9: Población

POBLACIÓN	
Habitantes del Barrio	3000
Porcentaje del PEA	55,20%
TOTAL	1656

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: INEC

3.1.1.2 Muestra

La muestra es un porcentaje de la población a la que se selecciona para poder realizar el estudio respectivo, este estudio arrojará varios resultados los que se utilizarán para la toma de decisiones en el proyecto.

Se ha determinado que para este proyecto se requiere una muestra óptima para estudiar las necesidades y deseos de la población a fin de tomar decisiones que beneficien el incremento de ventas en la Farmacia “San Gabriel”.

Tabla 10: Muestra

MUESTRA	
N	Población
Z	Nivel de Confianza
e	Nivel de Error
P	Nivel de Probabilidad
q	Nivel de No Probabilidad

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com>

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{N e^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{Z^2 pqN}{N e^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (1656)}{(1656) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{1590.42}{4.14 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1590.42}{5.1004}$$

n= 312 encuestas

3.1.2 Obtención de la Información

3.1.2.1 Encuestas

La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos.

En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"

Administración de Boticas y Farmacias

Objetivo: Determinar en qué farmacias adquieren sus productos los moradores del Barrio Rancho Alto.

Marque con una X la respuesta que le parezca correcta

1.- ¿Cuáles son las Farmacias donde compra habitualmente?

SANA RANITA	
SAN GABRIEL	
GREGORIO	

2.- ¿Se siente a gusto con la farmacia donde realiza sus compras?

SI

NO

3.- ¿Cuánto es el valor total que usted gasta en sus consumos?

De \$0 a \$10 ()

De \$10 a \$20 ()

De \$20 a \$30 ()

De \$30 a \$40 ()

De \$40 a \$50 ()

4.- ¿Con que frecuencia realiza la compra de sus productos?

DIARIO	
SEMANAL	
QUINCENAL	
MENSUAL	

5.- ¿Cuáles son los productos que usted más consume?

Medicina ()

Productos de cuidado infantil ()

Higiene personal ()

Productos varios ()

6.- ¿A escuchado hablar de la Farmacia "San Gabriel"?

SI

NO

7.- ¿Cómo cataloga usted a la Farmacia “San Gabriel”?

MUY BUENA	
BUENA	
REGULAR	
MALA	

8.- ¿Cree usted que la Farmacia “San Gabriel” debería cambiar la manera de atender a los clientes?

SI

NO

9.-Si la Farmacia “San Gabriel” mejora la atención al cliente usted realizaría sus compras con más frecuencia.

SI

NO

3.1.3 Análisis de la Información

1.- ¿Cuáles son las Farmacias donde compra habitualmente?

Tabla 11: Pregunta N° 1

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SANA RANITA	202,8	65%
GREGORIO	109,2	35%
TOTAL	312	100%

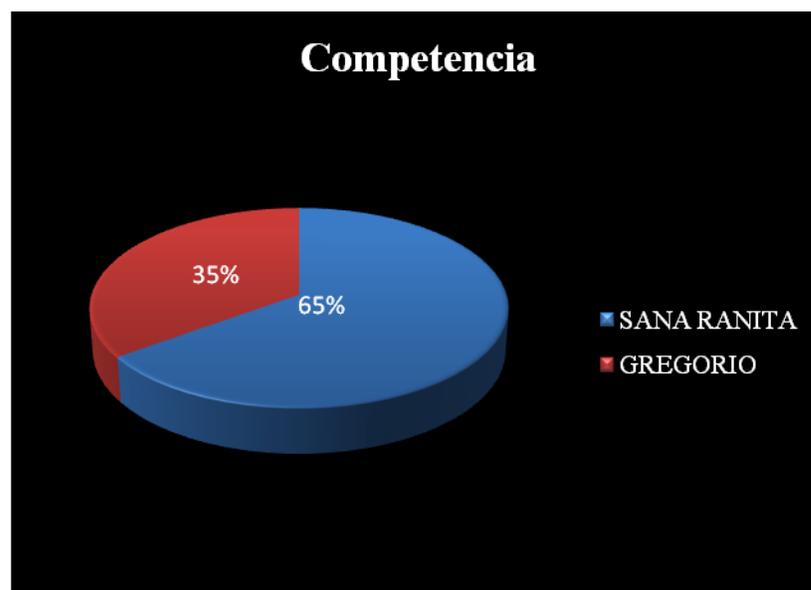


Figura 12: Pregunta N°1

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Encuestas

Análisis:

El análisis de esta pregunta nos determina que el 65% de los habitantes del barrio Rancho Alto adquieren sus productos en la Farmacia Sana Ranita, lo que la convierte en la principal y más fuerte competencia.

2.- ¿Se siente a gusto con la farmacia donde realiza sus compras?

Tabla 12: Pregunta N° 2

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	162,24	52%
NO	149,76	48%
TOTAL	312	100%

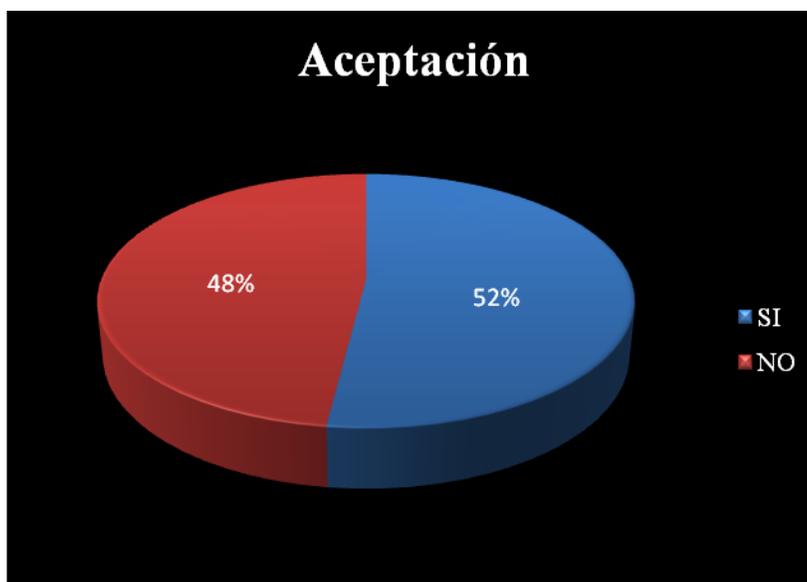


Figura 13: Pregunta N° 2

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Encuestas

Análisis:

El análisis de esta pregunta comprueba que el 52% de la población del Barrio Rancho Alto se siente a gusto realizando sus compras en las farmacias que habitualmente compra y el 42% de la población se siente insatisfecha con la atención.

3.- ¿Cuánto es el valor total que usted gasta en sus consumos?

Tabla 13: Pregunta N°3

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
0 a 10	12,48	4%
10 a 20	65,52	21%
20 a 30	177,84	57%
30 a 40	37,44	12%
40 a 50	18,72	6%
TOTAL	312	100%

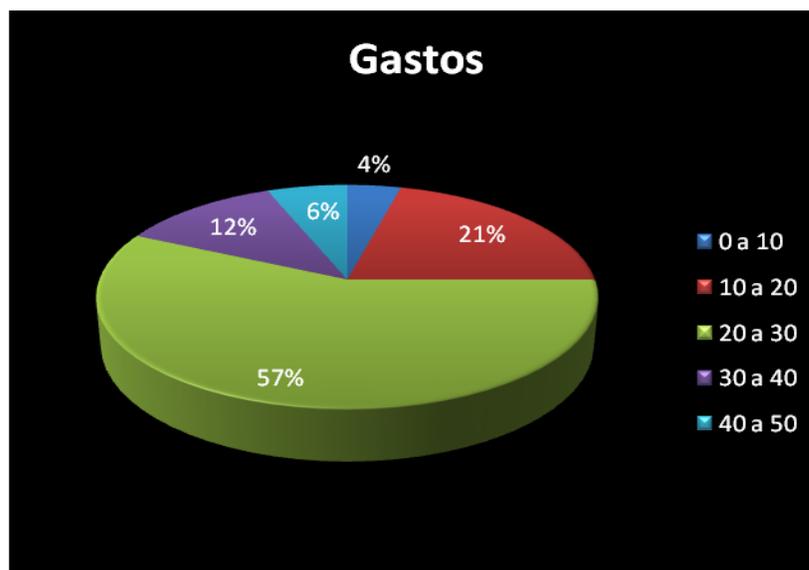


Figura 14: Pregunta N° 3

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: INEC

Análisis:

En el análisis de esta pregunta podemos observar que el 57% de la población gasta un promedio de \$ 25 dolares en sus compras, algo bueno para nosotros ya que ese monto lo podrian realizar en la Farmacia "San Gabriel".

4.- ¿Con que frecuencia realiza la compra de sus productos?

Tabla 14: Pregunta N° 4

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
DIARIO	31,2	10%
SEMANTAL	71,76	23%
QUINCENAL	59,28	19%
MENSUAL	149,76	48%
TOTAL	312	100%

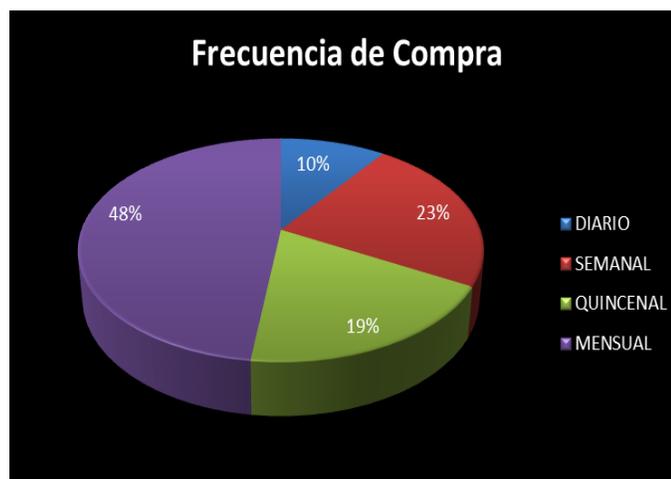


Figura 15: Pregunta N°4

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Encuestas

Análisis:

En el siguiente análisis podemos comprobar que el 48% de la población adquiere sus productos mensualmente ya que para ellos es más cómodo de esta manera.

5.- ¿Cuáles son los productos que usted más consume?

Tabla 15: Pregunta N°5

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
MEDICINA	140,4	45%
PRODUCTOS INFANTILES	59,28	19%
HIGIENE PERSONAL	84,24	27%
PRODUCTOS VARIOS	28,08	9%
TOTAL	312	100%

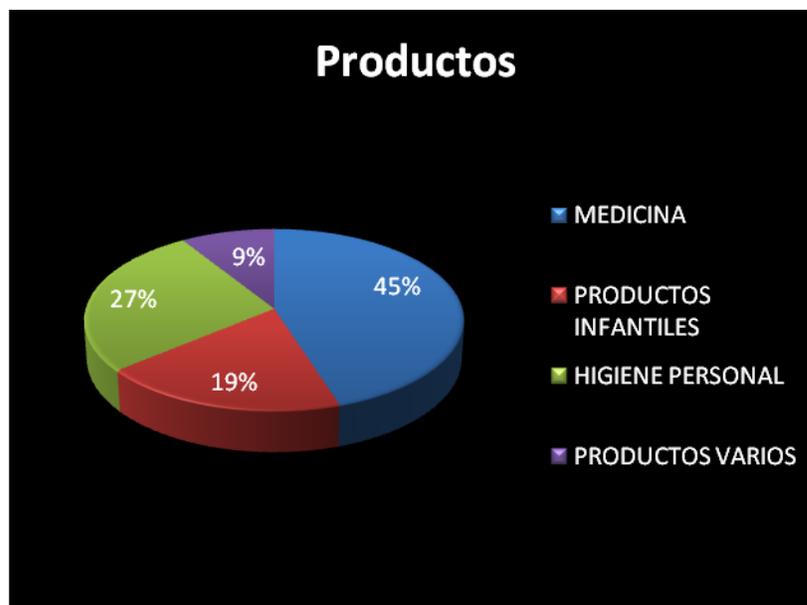


Figura 16: Pregunta N°5

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Encuestas

Análisis:

En esta pregunta podemos observar que el 45% de la población adquiere en mayor cantidad medicamentos, sin embargo un 27% adquiere en sus compras productos de higiene personal.

6.- ¿A escuchado hablar de la Farmacia “San Gabriel”?

Tabla 16: Pregunta N°6

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	209,04	67%
NO	102,96	33%
TOTAL	312	100%

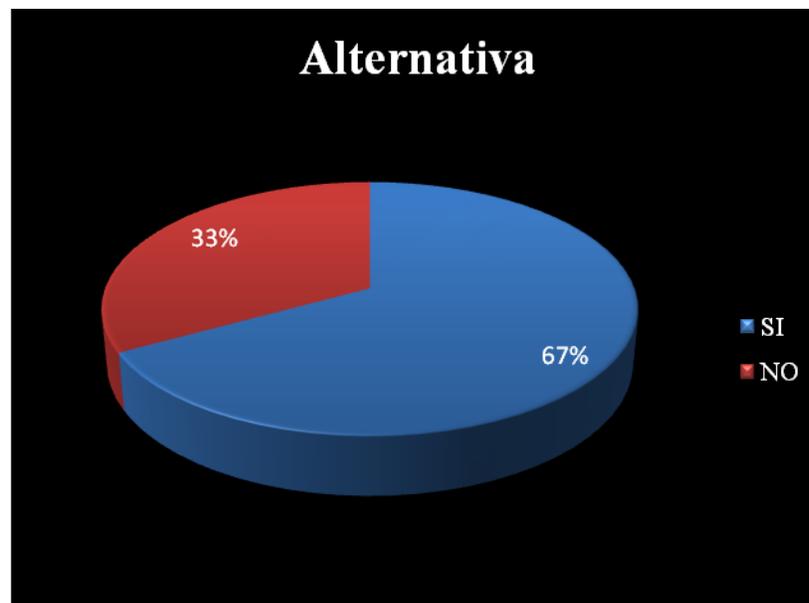


Figura 17: Pregunta N° 6

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Katherine Ortega

Análisis:

En el análisis de esta pregunta constatamos que el 67% de la población conoce o a oído hablar de la Farmacia “San Gabriel” lo que es de gran ayuda para el establecimiento pues se sabe que es visible a los ojos del cliente.

7.- ¿Cómo cataloga usted a la Farmacia “San Gabriel”?

Tabla 17: Pregunta N° 7

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
MUY BUENA	22,464	15%
BUENA	56,9088	38%
REGULAR	40,4352	27%
MALA	29,952	20%
TOTAL	312	100%

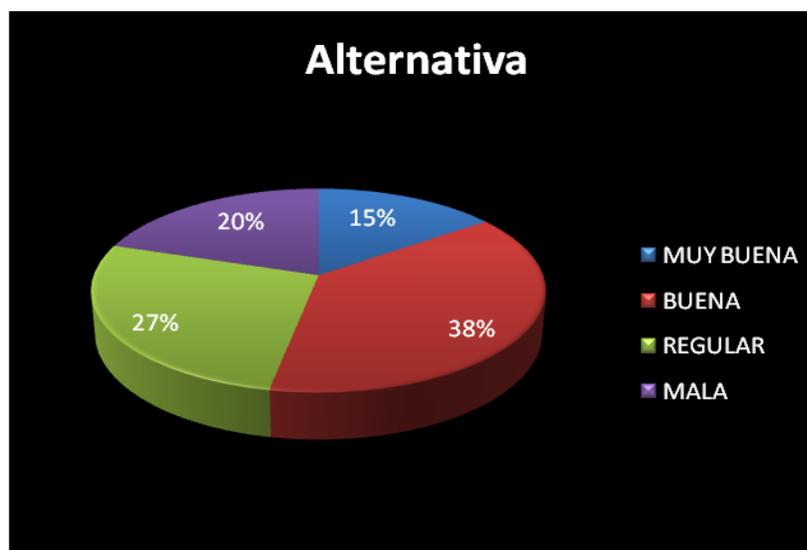


Figura 18: Pregunta 7

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Encuesta

Analisis:

Al realizar el análisis de esta pregunta podemos de notar que el 38% de la poblacion cataloga a la Farmacia "San Gabriel", como un buen establecimiento.

8.- ¿Cree usted que la Farmacia "San Gabriel" debería cambiar la manera de atender a los clientes?

Tabla 18: Pregunta N° 8

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	230,88	74%
NO	81,12	26%
TOTAL	312	100%

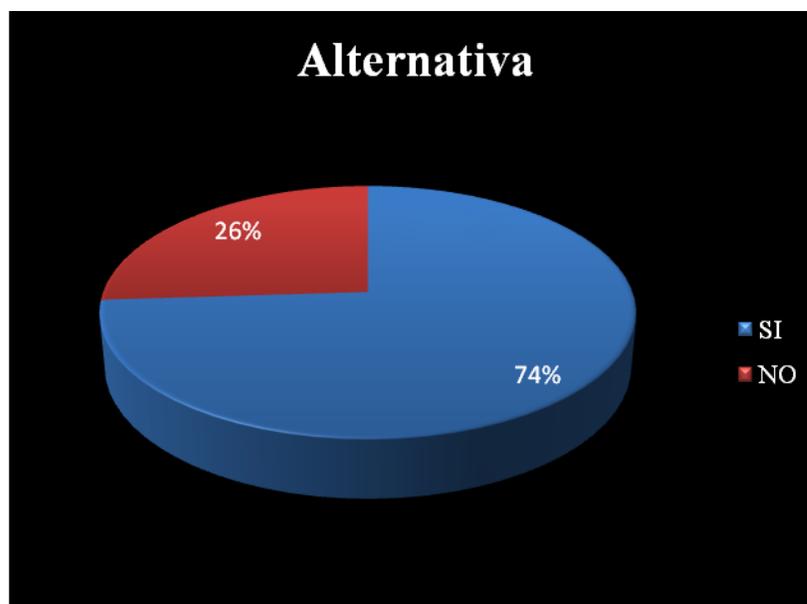


Figura 19: Pregunta N°8

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Encuesta

Análisis:

En esta pregunta el 74% de la población acota que la farmacia no ofrece una buena atención a sus cliente por lo que creen sería bueno mejorar el servicio que se brinda.

9.-Si la Farmacia “San Gabriel” mejora la atención al cliente usted realizaría sus compras con más frecuencia.

Tabla 19: Pregunta N°9

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	249,6	80%
NO	62,4	20%
TOTAL	312	100%

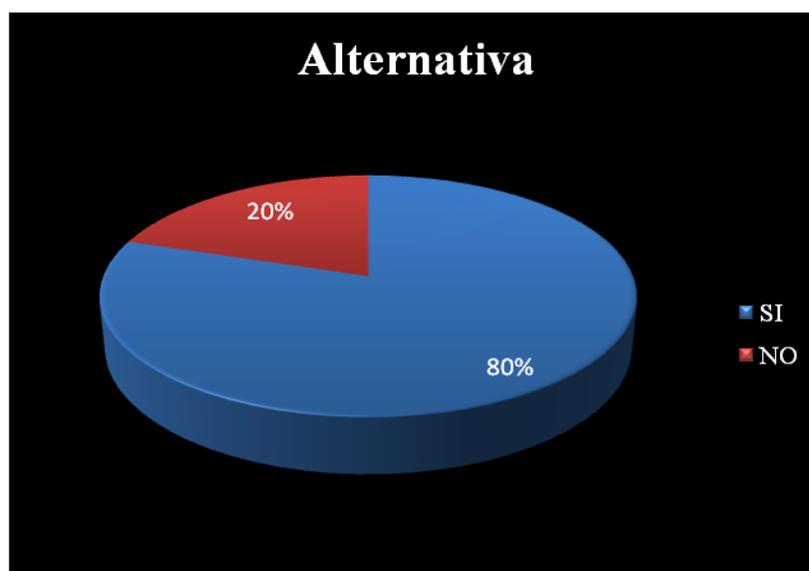


Figura 20: Pregunta N°9

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Encuestas

Análisis:

De acuerdo con el análisis de esta pregunta podemos observar que en el caso de mejorar la atención a los clientes, la población en un 80% acudiría a adquirir nuestros productos.

3.2 Oferta

La oferta es una propuesta de cierta cantidad de bienes y servicios en la que los productores, organizaciones, empresas o personas están dispuestos a ofertar sus precios en un determinado momento, en un valor particular y con el fin de satisfacer deseos o necesidades, ante un mayor precio, aumenta la cantidad ofrecida.

(<http://concepto.de/oferta/#ixzz3OtCq1nl4>.)

Enfocándonos en la farmacia hemos podido observar que los productos a observarse son los siguientes:

- Medicina
- Productos OTC
- Productos de belleza
- Productos de aseo
- Productos para cuidado infantil
- Productos de limpieza
- Área de bebés

3. 2.1 Oferta histórica

En el barrio Rancho Alto aparte de la Farmacia “San Gabriel” existe un lugar que brinda los mismos servicios que nuestro proyecto por lo que es necesario determinar la oferta histórica, por lo que se tomara los datos del censo económico que se realizó en el canto Quito en el año 2010 para el cálculo respectivo.

Tabla 20: Oferta Histórica

OFERTA HISTORICA		
AÑO	% PIB	VALOR
2009	1,52%	\$ 0,04
2010	1,60%	\$ 0,04
2011	1,24%	\$ 0,04
2012	1,32%	\$ 0,04
2013	1,68%	\$ 0,04

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Banco Central del Ecuador

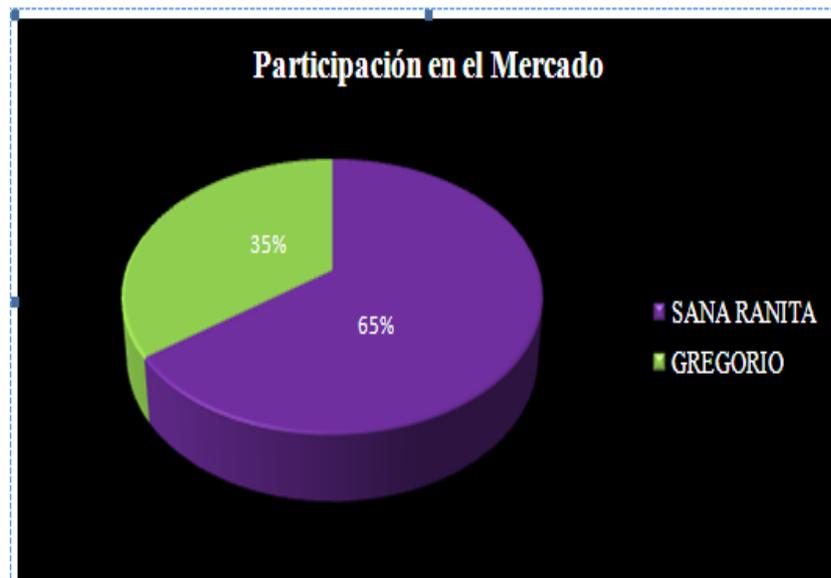
Para determinando la oferta histórica tomamos como referencia en porcentaje del Producto Interno Bruto de 5 años posteriores y el valor de la oferta actual dándonos como resultado el valor de la oferta histórica correspondiente desde el año 2009 hasta el año 2013.

3.2.2 Oferta actual

La Oferta actual corresponde al cálculo del valor promedio de compra de los moradores del barrio Rancho Alto con respecto al porcentaje de compradores en los dos establecimientos farmacéuticos del sector.

Tabla 21: Oferta Actual

OFERTA ACTUAL		
FARMACIAS DEL SECTOR	VENTAS	PORCENTAJE
SANA RANITA	\$ 322.920	65%
GREGORIO	\$ 173.880	35%
TOTAL	\$ 496.800	100%



Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Encuestas

Figura 21: Oferta Actual

Análisis:

El análisis de la oferta actual determina que existe un valor en la oferta de \$ 496800, en la que el 65% del valor total le corresponde a la competencia y el 35 % le corresponde a la Farmacia "San Gabriel".

3.2.3 Oferta Proyectada

Para el cumplimiento del objetivo del proyecto es necesario la determinación de la oferta proyectada ya que nos ayuda a identificar qué porcentaje del crecimiento o de incremento en las ventas tendremos dentro de los próximos 5 años.

Tabla 22: Oferta proyectada.

OFERTA PROYECTADA		
AÑO	% PIB	VALOR
2014	1,78%	\$ 0,00
2015	1,78%	\$ 0,00
2016	1,78%	\$ 0,00
2017	1,78%	\$ 0,00
2018	1,78%	\$ 0,00

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Banco Central del Ecuador

El análisis de la oferta proyectada nos demuestra que en el lapso de 5 años el mercado oferta tendrá un crecimiento paulatino, beneficio para nuestra farmacia ya que de esta manera podemos crecer de forma económica y empresarial.

3.3 Productos sustitutos

Es todo producto o satisface las necesidades de un consumidor cuando se produce la escases o la falta del producto primario. En el caso de una farmacia podemos considerar que los productos sustitutos son los productos naturales que los encontramos en los centros naturistas por lo que se observa la oferta que existe en el centro naturista.

3.4 Demanda

La demanda se define como la cantidad de compradores o adquirientes de un bien o servicio en distintos precios dependiendo de la situación económica en la que se encuentre. (Parking, 2007)

3.4.1 Demanda Actual

La demanda se ha realizado tomando en cuenta el universo poblacional del barrio Rancho Alto, lo que nos determinara si existe demanda de los productos que se ofertan en la farmacia "San Gabriel".

Tabla 23: Demanda Actual

DEMANDA ACTUAL	
POSIBLES CONSUMIDORES	1656
QUINTA PARTE	331,2
PROMEDIO CONSUMO MENSUAL	\$ 25
TOTAL MENSUAL	\$ 8.280
TOTAL ANUAL	\$ 99.360

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Encuestas

Tabla 24: Demanda Actual

DEMANDA ACTUAL		
OFERTA ANUAL	DEMANDA INSATISFECHA	DEMANDA ANUAL
\$ 496. 800	\$ 99. 360	\$ 596. 160

Tabla 25: Demanda Actual

DEMANDA ACTUAL		
FARMACIAS DEL SECTOR	VENTAS	PORCENTAJE
SANA RANITA	\$ 322.920	54,17%
GREGORIO	\$ 173.880,00	29,17%
SAN GABRIEL	\$ 99.360,00	16,67%
TOTAL	\$ 596.160	100,00%

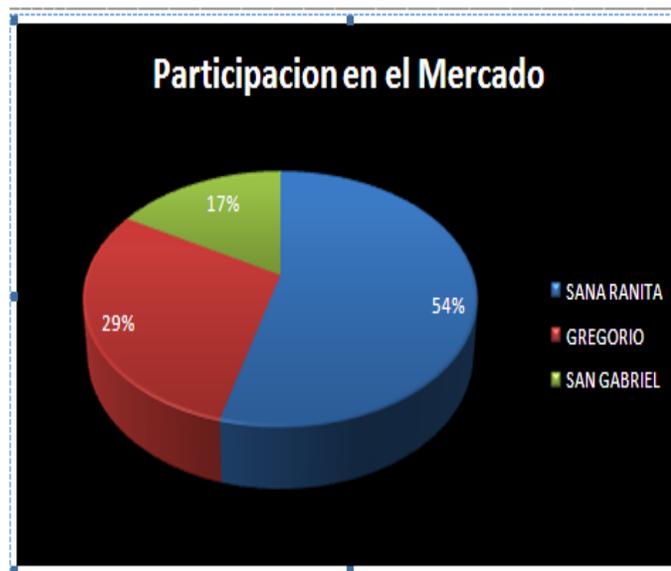


Figura 22: Demanda Actual

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Farmacia "San Gabriel"

Análisis:

La farmacia "San Gabriel" cuenta con una participación del 17% que corresponde a \$ 99.360,00 con respecto al total de la oferta que es \$ 596.160,00.

3.4.2 Demanda Proyectada

Al igual que en la oferta se debe de determinar en base a la tasa de crecimiento el número de posibles demandantes de la farmacia "San Gabriel" durante los próximos 5 años determinando si existe incremento en la demanda.

Tabla 26: Demanda Proyectada.

DEMANDA PROYECTADA		
AÑO	CRECIMIENTO POBLACIONAL	VALOR
2014	2,24%	\$ 609.513,98
2015	2,24%	\$ 623.167,10
2016	2,24%	\$ 637.126,04
2017	2,24%	\$ 651.397,66
2018	2,24%	\$ 651.397,66

Elaborada por: Katherine Ortega

Fuente: INEC

Para el cálculo de la Demanda se tomó como referencia el porcentaje de crecimiento de la población que en este caso es del 2,24%.

3.5 Balance Oferta Demanda

Tabla 27: Balance Oferta Demanda

OFERTA - DEMANDA
\$ 496.800 - \$ 596.160
99.360 Demanda Insatisfecha

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Katherine Ortega

3.5.1 Balance Proyectado

Tabla 28: Balance Proyectado

BALANCE PROYECTADO			
AÑO	OFERTA PROYECTADA	DEMANDA PROYECTADA	TOTAL
2014	\$ 505.643,04	\$ 609.513,98	\$ 103.870,94
2015	\$ 514.643,49	\$ 623.167,10	\$ 108.523,61
2016	\$ 523.804,14	\$ 637.126,04	\$ 113.321,90
2017	\$ 533.127,85	\$ 651.397,66	\$ 118.269,81
2018	\$ 542.617,53	\$ 651.397,66	\$ 108.780,13

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Katherine Ortega

La demanda insatisfecha que existe en el sector nos indica que hay hogares a los que no se cubre sus necesidades, por lo que se determina que se debe de contar con más productos o medicamentos para ser expendidos en la farmacia.

CAPITULO IV

4.1 Tamaño del Proyecto

4.1.1 Capacidad Instalada

Capacidad instalada es toda la disponibilidad de la infraestructura necesaria para poder producir un servicio o bien dependiendo de la demanda, para ello se requiere de varios recursos tecnológicos, humanos, físicos, equipos y maquinaria. (http://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CAPACIDAD_INSTALADA.htm 5/02/2015)

Tomando en cuenta lo antes mencionado la Farmacia “San Gabriel” cuenta con un área total de de 40 m² como lo establece el Reglamento de Control y Vigilancia del Funcionamiento de Establecimientos Farmacéuticos, este espacio cuenta con las siguientes áreas:

Área de Atención al Público

- Perchas para los medicamentos (1.50 de ancho x 2.00 de alto x 0.30 de fondo).
- Vitrinas para la exhibición de productos de aseo.

Área Administrativa

- Oficina del Administrador de la Farmacia.

Baños

- Baterías sanitarias y lavabo para manos.

4.1.2 Capacidad Demandada

Tabla 29: Capacidad demandada

DETALLE	CANTIDADES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Perchas	3	\$ 80,00	\$ 240,00
Vitrinas Pequeñas	2	\$ 150,00	\$ 300,00
Vitrinas Grandes	1	\$ 190,00	\$ 190,00
Escritorio	1	\$ 213,15	\$ 213,15
Silla	1	\$ 31,59	\$ 31,59
Computador	1	\$ 567,29	\$ 567,29
Basureros	2	\$ 38,75	\$ 77,50
Botellón de agua	1	\$ 70,54	\$ 70,54
Extintor	1	\$ 80,00	\$ 80,00
Refrigerador	1	\$ 450,00	\$ 450,00
Materiales de Oficina		\$ 45,00	\$ 0,00
Rótulo	1	\$ 240,00	\$ 240,00
Alarma	1	\$ 89,54	\$ 89,54
TOTAL			\$ 2.549,61

Fuente: Mercado Libre

Elaborado por: Katherine Ortega

4.1.2.1 Rol de pagos

La Farmacia "San Gabriel" cuenta con el siguiente rol de pagos del personal:

- Administrador
- Químico Farmacéutico

Tabla 30: Rol de pagos

ROL DE PAGOS		
AÑO	ADMINISTRADOR	QUÍMICO FARMACEÚTICO
Salario	\$ 750	\$ 150
Aporte al IESS 9.45%	\$ 70,88	
Aporte Patronal 11.15%	\$ 83,63	
Vacaciones	\$ 31,25	
Décimo Tercero	\$ 62,50	
Décimo Cuarto	\$ 29,50	
Fondos de Reserva	\$ 62,50	
Total Mensual	\$ 1.090,25	\$ 150,00
Total Anual	\$ 13.083,00	\$ 1.800,00

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Katherine Ortega

4.2 Localización

4.2.1 Macro localización



Figura 23: Mapa del Ecuador

El siguiente proyecto de inversión se realizara en la siguiente Ubicación:

Región: Sierra

Provincia: Pichincha

Ciudad: Quito

Se observa que la macro localización es buena ya que está ubicada en un sector industrial alto en el cual la adquisición de medicamentos no será difícil y el tema de transporte no será un obstáculo.

4.2.2 Micro localización



Figura 24: Mapa de la ciudad de Quito

El proyecto tiene el siguiente micro localización:

Parroquia: Parroquias Urbanas

Se observa que la micro localización se encuentra en lugares altamente recurrente, es decir que no existirá dificultad en llegar a la Farmacia, ya que cuenta con excelentes vías de acceso, cuenta con fuentes de energía y agua potable indispensables para la excelencia en la calidad de vida del ser humano.

4.2.3 Localización Óptima

La Farmacia “San Gabriel” se encuentra ubicado en el barrio Rancho Alto, Frente a la parada de buses San Carlos, este sector es de gran concurrencia, por lo tanto la Farmacia si se encuentra ubicada en un sitio estratégico.

4.3 Ingeniería del Producto

4.3.1 Definición del Bien y Servicio

El servicio que ofrece la Farmacia “San Gabriel” es el de controlar y expender los medicamentos que el médico general o especialista haya pre-escrito, tiene características funcionales de carácter asistencial, tecnológico y administrativo, por lo que es necesario disponer de recursos humanos y materiales que constituyen la estructura de la Farmacia. (Grande, 2005)

4.3.2 Distribución de la planta.

El servicio de la Farmacia está dividido en las siguientes áreas:

- Área Administrativa.

Se encarga de los procesos administrativos respectivos, Documentación Legal, Centro de información de medicamentos.

- Área de almacenamiento

El área de almacenamiento esta subdividido en las siguientes áreas:

1. Área de productos refrigerados (medicamentos que requieren ser refrigerados).
2. Área de productos Termo sensibles (medicamentos susceptibles a los cambios de temperatura).

3. Área de productos higroscópicos (medicamentos susceptibles a la humedad).
 4. Área de productos controlados (medicamentos psicotrópicos y estupefacientes)
 5. Área de productos generales (varios medicamentos, productos OTC, productos de belleza).
- Área de Recepción

Es el área encargada de recibir los medicamentos provenientes de las distribuidoras farmacéuticas, se observa que cumplan con los procesos comerciales y técnicos de verificación y procesos de incorporación al sistema, se procederá a realizar una inspección de los medicamentos y dispositivos médicos para verificar la cantidad de unidades, el número de lote, fechas de vencimiento, registro sanitario, laboratorio fabricante, condiciones de almacenamiento durante el transporte, manipulación, embalaje, material de empaque y envase.

- Área de dispensación

Es el espacio destinado para la atención al cliente en donde se analiza la orden médica en el caso de ser necesario y se entrega los medicamentos, la dispensación de medicamentos es una de las actividades del servicio de la farmacia que mayor tiempo ocupa, por lo que debe estar bien estructurada.

PLANO DE LA FARMACIA

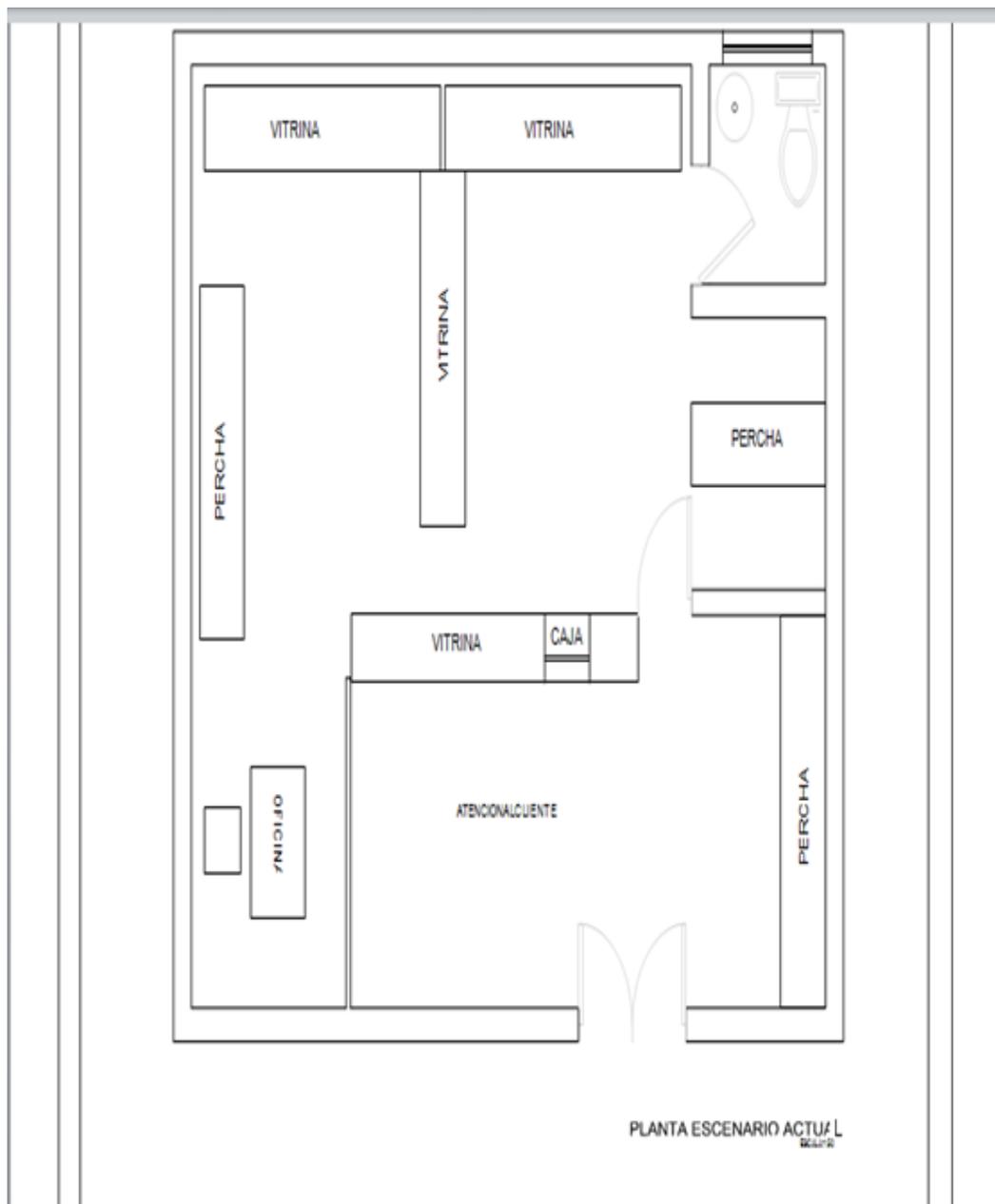


Figura 25: Planta de la Farmacia

4.3.3 Maquinaria y Equipos

4.3.3.1 Maquinaria

Dado que la Farmacia "San Gabriel es una empresa comercializadora de productos e insumos médicos, no cuenta con maquinaria,

4.3.3.2 Equipos

La Farmacia "San Gabriel" cuenta con los siguientes equipos:

Tabla 31: Equipos

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	CANTIDAD	VALOR
Computadora	1	\$ 567,29
SUBTOTAL		\$ 567,29
EQUIPOS DE OFICINA	CANTIDAD	VALOR
Silla	1	\$ 31,59
Escritorio	1	\$ 213,15
SUBTOTAL		\$ 244,74
TOTAL		\$ 812,03

Fuente: Farmacia "San Gabriel"

Elaborado por: Katherine Ortega

CAPITULO V

5.1 Ingresos

5.1.1 Ingresos Operacionales

Debido a que los ingresos operacionales en la farmacia “San Gabriel” se generan a través de la comercialización de los productos farmacéuticos, tomaremos en cuenta el promedio de ventas en el análisis de la demanda. (Toro, Costos y Presupuestos con base en tareas, 2005)

Tabla 32: Demanda actual

DEMANDA ACTUAL	
POSIBLES CONSUMIDORES	1656
QUINTA PARTE	331,2
PROMEDIO CONSUMO MENSUAL	\$ 25
TOTAL MENSUAL	\$ 8.280
TOTAL ANUAL	\$ 99.360

Elaborado por: Katherine Ortega

Fuente: Encuestas

5.1.2 Ingresos no Operacionales

La Farmacia "San Gabriel no cuenta con ingresos no operacionales ya que no contamos con ingresos diferentes a los obtenidos por el desarrollo de la actividad de la farmacia.

5.2 Costos

El costo es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. (Toro, Costos y Presupuestos con base en tareas, 2005)

5.2.1 Costos Directos

Los costos directos se derivan de la existencia de algo cuyo costo de desea determinar y se encuentran relacionados directamente con la obtención de un producto o de un servicio referente al desempeño de la empresa.

En la Farmacia "San Gabriel los productos que se comercializan y que están dentro del desempeño de la empresa son los medicamentos que se encuentran dispuestos en el Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos, en el mismo se encuentra enlistado los medicamentos que las instituciones que brindan servicios de Salud deben contar para cumplir con las necesidades de la población.

Teniendo en cuenta la antes mencionada Demanda Actual podemos observar que el stock de los productos es:

Tabla 33: Promedio consumo mensual

DEMANDA ACTUAL	
Posibles Consumidores	1656
Quinta Parte	331
Promedio Consumo Mensual	\$ 25
Total Mensual	\$ 8.275
Total Productos	\$ 16.550
TOTAL ANUAL	\$ 198.600

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Katherine Ortega

5.2.2 Costos Indirectos

Los costos indirectos no están relacionados de una manera directa con la comercialización de los productos que en este caso son los medicamentos e insumos médicos que dispensa la Farmacia “San Gabriel”, sino aquellos que son necesarios para el mantenimiento de la Farmacia.

Tabla 34: Costos Indirecto

COSTOS INDIRECTOS	
Detalle	Valor
Servicios Básicos	\$ 80
Útiles de limpieza	\$ 35
Papelería	\$ 15
Transporte	\$ 20
Total Mensual	\$ 150
Total Anual	\$ 1.800,00

Fuente: Katherine Ortega

Elaboración: Katherine Ortega

5.2.3 Gastos Administrativos

Los Gastos Administración son aquellos que permiten el desarrollo en las actividades globales de la empresa, por lo que para la Farmacia “San Gabriel” se ha tomado en cuenta lo siguiente:

Tabla 35: Gastos Administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVOS	
Sueldo Químico Farmacéutico	\$ 150,00
Depreciación de Equipos de Oficina	\$ 2,04
Depreciación de Equipos de Computación	\$ 15,76
Depreciación de Muebles y Enceres	\$ 9,83
Amortización Permisos de Funcionamiento	\$ 114,00
Total Mensual	\$ 291,63
Total Anual	\$ 3.499,57

Fuente: Katherine Ortega

Elaborado por: Katherine Ortega

ROL DE PAGO DEL QUIMICO FARMACEUTICO

Tabla 36: Rol de pagos Químico Farmacéutico.

ROL DE PAGO QUÍMICO FARMACÉUTICO	
Salario	\$ 150
Aporte al IESS	-
Vacaciones	-
Décimo Tercero	-
Décimo Cuarto	-
Fondos de Reserva	-
Total Mensual	\$ 150
Total Anual	\$ 1.800

Fuente: Katherine Ortega

Elaborado por: Katherine Ortega

DEPRECIACIONES

- **Equipos de Computación**

Tabla 37: Computador

EQUIPOS DE COMPUTACION		
Año	Depreciación	Depreciación Acumulada
1	\$ 189,10	\$ 189,10
2	\$ 189,10	\$ 378,19
3	\$ 189,10	\$ 567,29

Fuente: Katherine Ortega

Elaborado por: Katherine Ortega

- **Equipos de Oficina**

Tabla 38: Escritorio y silla

MATERIALES DE OFICINA		
Año	Depreciación	Depreciación Acumulada
1	\$ 24,47	\$ 24,47
2	\$ 24,47	\$ 48,95
3	\$ 24,47	\$ 73,42
4	\$ 24,47	\$ 97,90
5	\$ 24,47	\$ 122,37
6	\$ 24,47	\$ 146,84
7	\$ 24,47	\$ 171,32
8	\$ 24,47	\$ 195,79
9	\$ 24,47	\$ 220,27
10	\$ 24,47	\$ 244,74

Fuente: Katherine Ortega

Elaborado por: Katherine Ortega

- **Muebles y Enceres**

Tabla 39: Perchas y Vitrinas

MUEBLES Y ENCERES		
Año	Depreciación	Depreciación Acumulada
1	118	118
2	118	236
3	118	354
4	118	472
5	118	590
6	118	708
7	118	826
8	118	944
9	118	1062
10	12	1180

Fuente: Katherine Ortega

Elaborado por: Katherine Ortega

5.2.4 Gastos Financieros

5.2.5 Gastos de Ventas

Los Gastos de Ventas implican los sueldos y salarios del personal a cargo de las ventas de la Farmacia “San Gabriel”, por lo que se calculara el promedio para los próximos 5 años:

Tabla 40: Rol de pagos Administrador

ROL DE PAGO DEL ADMINISTRADOR					
AÑO	1	2	3	4	5
Salario	\$ 750	\$ 781	\$ 813	\$ 847	\$ 881
Aporte al IESS 9.45%	\$ 71	\$ 74	\$ 77	\$ 80	\$ 83
Aporte Patronal 11.15%	\$ 84	\$ 87	\$ 91	\$ 94	\$ 98
Vacaciones	\$ 31	\$ 33	\$ 34	\$ 35	\$ 37
Décimo Tercero	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Décimo Cuarto	29,50	30,72	31,98	33,30	34,67
Fondos de Reserva	\$ 63	\$ 65	\$ 68	\$ 71	\$ 73
Total Mensual	\$ 1.027,75	\$ 1.070,09	\$ 1.114,18	\$ 1.160,09	\$ 1.207,88
Total Anual	\$ 12.333,00	\$ 12.841,11	\$ 13.370,17	\$ 13.921,02	\$ 14.494,57

Fuente: Katherine Ortega

Elaborado por: Katherine Ortega

5.3 Inversiones del Proyecto

5.3.1 Activos Fijos

Tabla 41: Activos Fijos

DETALLE	CANTIDADES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Perchas	3	\$ 80,00	\$ 240,00
Vitrinas Pequeñas	2	\$ 150,00	\$ 300,00
Vitrinas Grandes	1	\$ 190,00	\$ 190,00
Escritorio	1	\$ 213,15	\$ 213,15
Silla	1	\$ 31,59	\$ 31,59
Computador	1	\$ 567,29	\$ 567,29
Basureros	2	\$ 38,75	\$ 77,50
Botellón de agua	1	\$ 70,54	\$ 70,54
Extintor	1	\$ 80,00	\$ 80,00
Refrigerador	1	\$ 450,00	\$ 450,00
Materiales de Oficina		\$ 45,00	\$ 0,00
Rótulo	1	\$ 240,00	\$ 240,00
Alarma	1	\$ 89,54	\$ 89,54
TOTAL			\$ 2.549,61

Fuente: Katherine Ortega

Elaborado por: Katherine Ortega

5.3.2 Activos Nominales

Tabla 42: Activos nominales

ACTIVOS NOMINALES	
Gastos de Constitución	\$ 550,00
Patentes	\$ 15,00
TOTAL	\$ 565,00

Fuente: "Farmacia "San Gabriel"

Elaborado por: Katherine Ortega

5.3.2.1 Capital de Trabajo

Tabla 43: Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	
Caja	\$ 1.500,00
Bancos	\$ 2.784,90
Mercadería	\$ 20.758,00
TOTAL	\$ 25.042,90

Fuente: Farmacia "San Gabriel"

Elaborado por: Katherine Ortega

5.3.3 Estado de Situación Inicial

Tabla 44: Estado de situación inicial

FARMACIA "SAN GABRIEL"			
BALANCE GENERAL			
28-feb-15			
ACTIVOS		PASIVOS	
Activos Corrientes		Pasivos Corrientes	
Caja	\$ 1.500,00	Varios Proveedores	\$ 14.903,96
Bancos	\$ 2.784,90		
Mercadería	\$ 20.758,00		
Sub. Acti. Corrientes	\$ 25.042,90	Sub. Pasi. Corrientes	\$ 14.903,96
Activos Fijos		Pasivos a Largo Plazo	
Muebles y Enceres	\$ 1.180,00		
Equipos de Oficina	\$ 244,74		
Equipos de Computación	\$ 567,29		
Sub. Acti. Fijos	\$ 1.992,03	TOTAL PASIVOS	\$ 14.903,96
Activos Diferidos		Patrimonio	
Gastos de Constitución	\$ 550	Patrimonio	\$ 12.695,97
Patentes	\$ 15		
Sub. Acti. Diferidos	\$ 565		
TOTAL ACTIVOS	\$ 27.599,93	Total Pasivo+Patrimonio	\$ 27.599,93

Fuente: Farmacia "San Gabriel"

Elaborado por: Katherine Ortega

5.3.4 Fuentes de Financiamiento

Tabla 45: Total activos

TOTAL ACTIVOS	\$ 27.599,93
Pasivos Corrientes	\$ 14.903,96
Patrimonio	\$ 12.695,97

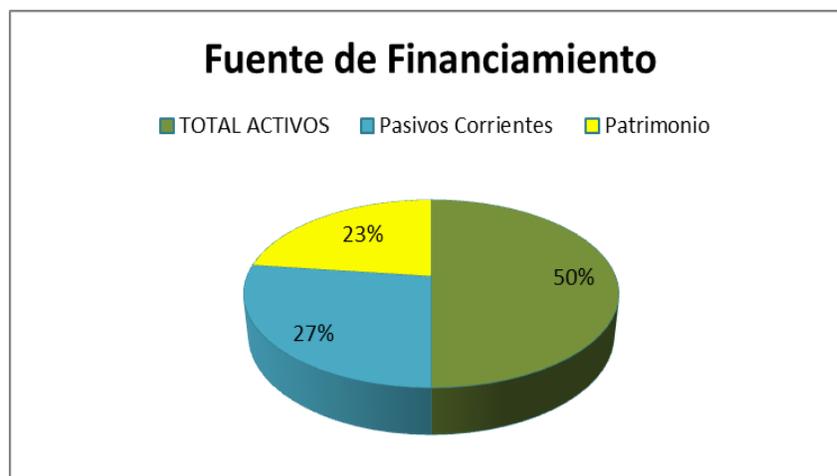


Figura 26: Fuentes de Financiamiento

Fuente: Farmacia "San Gabriel"

Elaborado por: Katherine Ortega

Análisis

En porcentajes las cifras de la inversión total es un monto de \$ 27.599,93 dólares de los Estados Unidos de América, además podemos encontrar que cuenta con un Capital Propio de \$ 12.695,97 correspondientes al 23%, y con un total en Pasivos Corrientes (Pago a Proveedores) de \$ 14.903,96 correspondiente al 27%.

CAPITULO VI

6.1 Propuesta

6.1.1 Objetivo.

6.1.1.1 Objetivo General

- Implementar procesos y procedimientos en la Farmacia “San Gabriel” para mejorar la atención del cliente.

6.1.1.2 Objetivos Específicos

- Enlistar las actividades que se realizan en la Farmacia “San Gabriel”.
- Realizar el levantamiento de procesos tomando en cuenta todas las actividades de la Farmacia.
- Aplicar los procesos y procedimientos en la Farmacia.
- Evidenciar con registros las actividades de los procedimientos.

6.2 Antecedentes

La Farmacia “San. Gabriel” fue creada en el año 2004 por la Sra. Marianita Pérez, propietaria hasta la actualidad, se encuentra ubicada en el Barrio Rancho Alto San Antonio, frente a la parada de buses San Calos, es un sitio estratégico ya que aparte de la afluencia de gente que existe es la única Farmacia en el sector. La propietaria de la

Farmacia ha venido trabajando desde hace 11 años de una manera empírica ya que solo cuenta con cursos referentes al manejo de las farmacias, lo que ha ocasionado que la atención de los clientes se vuelva un tanto despreocupada y desordenada obligando a los consumidores a buscar otros lugares en donde realizar sus compras.

Analizando de manera más profunda la situación de la Farmacia, notamos que no cuenta con los procesos farmacéuticos adecuados, ya que los procesos que escasamente se encuentran, se los trabaja de la manera más básica, al existir un desorden en los medicamentos dificulta la búsqueda de los mismos al momento de ser requeridos por los usuarios, lo que proporcionara una pérdida de tiempo en la atención de un solo cliente teniendo como resultado que los demás clientes esperen en la fila por varios minutos o incluso abandonen la farmacia para buscar un lugar donde la atención se a más rápida y eficiente.

Poco a poco estos inconveniente sumándole a la falta de un horario establecido, inexistencia de medicamentos básicos y de personal capacitado en el lugar, han logrado que varios de los usuarios de la Farmacia ya no consuman sus productos bajando las ventas, por lo que nos obliga directamente a realizar el levantamiento de procesos, para darle un giro a la manera de atender a los clientes que aún nos quedan, y llamar la atención de los clientes que compran ocasionalmente ya sea por necesidad que ocasiona una enfermedad o por la comodidad de no salir del barrio.

6.2.1 Marco teórico

6.2.2 Generalidades

Al Administrar una Farmacia se busca coordinar tanto al recurso humano como a los insumos y medicamentos existentes. Los procesos más importantes dentro de una farmacia son la administración, almacenamiento, recepción, distribución, atención y servicio al cliente, al cumplirse cada uno de estos procesos cumplimos con las metas de la Farmacia, aplicando cada una de estas fases garantizamos la efectividad y el cumplimiento de nuestro trabajo.

El conjunto de todas estas actividades tiene como objetivo lograr que el medicamento que se encuentra en el establecimiento cumpla con todas las características para su uso y consumo.

Todo lo anteriormente descrito servirá como una herramienta que facilitara el “Levantamiento de los Procesos de Administración, Almacenamiento, Recepción, Distribución, Atención y Servicio al cliente, de la Farmacia “San Gabriel”.

6.2.3 Definición del Proceso Farmacéutico.

La atención farmacéutica es un proceso cooperativo para la provisión responsable de terapia farmacológica a un paciente, para lo cual deberá contarse con la disponibilidad del medicamento, tiempo y espacio en el establecimiento farmacéutico. Sus objetivos son buscar, prevenir y resolver problemas relacionados con

los medicamentos, para tratar de alcanzar los resultados de salud esperados, y mantener o mejorar la calidad de vida del paciente.

6.2.4 Importancia del Proceso Farmacéutico

Para alcanzar el buen funcionamiento y desarrollo de la Farmacia, es necesario la aplicación de los procesos Farmacéuticos, ya que nos permite fijarnos un objetivo, realizar las actividades necesarias para el cumplimiento y determinar si se está cumpliendo o no, de manera que se puedan realizar las correcciones pertinentes en el momento que sea necesario.

6.2.5 Fases del Proceso Farmacéutico

Para una mejor comprensión del estudio de los procesos Farmacéuticos, los hemos separado en fases los cuales nos demostraran las actividades de cada una de las fases:

- Proceso de Administración
 - Listado básico de medicamentos e insumos médicos.
 - Valoración del consumos Histórico (mes pasado).
 - Orden de compra.
 - Documentación de la compra.
 - Pago a proveedores.

- Proceso de Recepción
 - Recepción de medicamentos.
 - Documentación de la orden de compra.
 - Verificación de la Guía de Remisión.
 - Verificación de datos y precios en la factura.
- Proceso de Almacenamiento.
 - Ingreso de medicamentos al sistema (inventario).
 - Contabilización de medicamentos de acuerdo a la guía de remisión.
 - Separación de los medicamentos sensibles a: la luz, el calor, la humedad,
 - Separación de los medicamentos que contiene un control especial (psicotrópicos y estupefacientes).
 - Perchado de medicamentos de acuerdo a la casa farmacéutica y por la acción farmacológica.
- Proceso de Distribución
 - Recepción de la receta médica (en caso de tenerla).
 - Datos para la facturación.
 - Búsqueda del medicamento.
 - Entrega informada del medicamento al usuario para su correcto uso y/o consumo.
- Proceso de Atención y Servicio al Cliente
 - Apertura y cierre del establecimiento farmacéutico.
 - Limpieza del establecimiento farmacéutico.
 - Sistema de facturación.

6.3 Gestión de Calidad

Hablar de calidad es un tema bastante común en las empresas, su utilización ha sido reconocida como una útil herramienta estratégica para hacerle frente a la competencia.

Por ello hemos tomado como referencia a Kaizen.

6.4 Kaizen

Kaizen es la expresión utilizada para definir el modelo japonés de gestión y calidad. Traduce la mejora continua de los procesos productivos a través de la introducción permanente de pequeñas correcciones, es una forma de vida que involucra tanto a gerentes como a trabajadores, en la búsqueda del mejoramiento progresivo de las empresas, reduciendo costos, mejorando la calidad y aumentando la productividad. (Suárez, 2007)

Los objetivos de Kaizen son:

- La mejora de forma continua y sistemática de los niveles de calidad.
- Control y reducción de costos.
- Tiempo de entrega factible.

Kaizen consiste en cuatro elementos claves que son:

1. La calidad y el esfuerzo
2. La voluntad de mejorar
3. La comunicación efectiva.

Por ello podemos decir que Kaizen es aplicable a todos los procesos internos de los establecimientos farmacéuticos.

6.4.1 Pasos del Kaizen

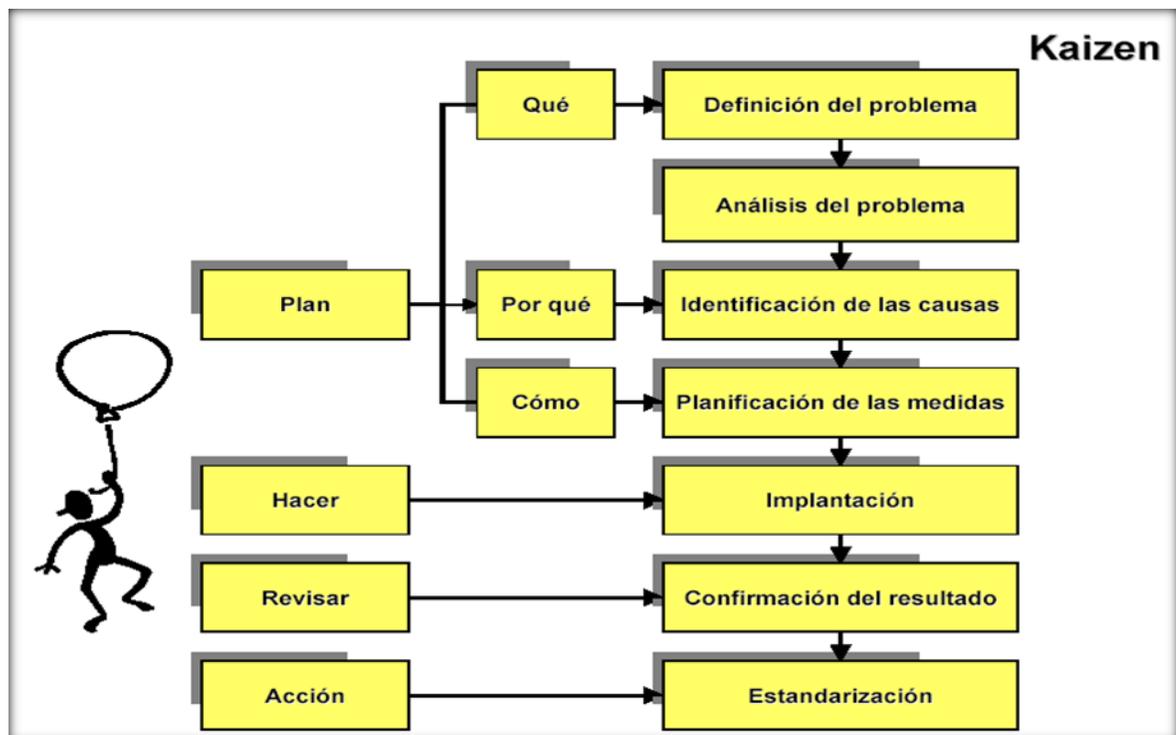


Figura 27: Kaizen

6.5 Situación Actual

En la actualidad la Farmacia "San Gabriel" no cuenta con procesos farmacéuticos debido a que no cuenta con personal capacitado para hacerlo y los pocos procesos encontrados son trabajados de una manera empírica. Por ello a través de las actividades que se realizan en la Farmacia nuestro siguiente paso es el Levantamiento de Procesos.

6.6 Levantamiento de Procesos.

A continuación enlistaremos las actividades que se realizan en la Farmacia “San Gabriel”.

6.6.1 Actividades.

Actividades

1. Apertura.
 - 1.1 Abrir lanfor.
 - 1.2 Abrir Ventanas.
2. Limpieza
 - 2.1 Barrer.
 - 2.2 Trapear.
 - 2.3 Limpiar polvos.
 - 2.4 Ordenar y limpiar productos.
 - 2.5 Desechar la basura.
3. Encender el computador.
 - 3.1 Verificar correos.
 - 3.2 Abrir el sistema.
4. Atención
 - 4.1 Saludos.
 - 4.2 Preguntas.

- 4.3 Recepción de la receta.
- 4.4 Buscar en el sistema.
- 4.5 Información de costo.
- 4.6 Información de medicamentos sustitutos.
- 4.7 Preguntas.
- 4.8 Buscar el medicamento.
- 4.9 Confirmar si se va a comprar el medicamento.
- 4.10 Facturar.
- 4.11 Restar el medicamento del sistema.
- 4.12 Preguntar datos para la facturación.
- 4.13 Informe de descuentos.
- 4.14 Informe del total a pagar.
- 4.15 Entrega del medicamento con la información del uso.
- 4.16 Despedida.
- 5. Pedido de medicamentos
 - 5.1 Verificación en el inventario de los medicamentos con bajo stock.
 - 5.2 Lista de los medicamentos a adquirir.
 - 5.3 Verificar si las cantidades del pedido son las correctas.
 - 5.4 Realizar la orden de la compra, con el proveedor.
 - 5.5 Solicitar descuento.
 - 5.6 Confirmar el valor a pagar.
 - 5.7 Confirmar la fecha y la hora de la entrega.

-
6. Recepción del medicamento.
 - 6.1 Saludo.
 - 6.2 Recepción del medicamento.
 - 6.3 Recepción de la Factura.
 - 6.4 Recepción de la Guía de Remisión.
 - 6.5 Contabilización de la mercadería.
 - 6.6 Verificación de la factura.
 - 6.7 Pago al proveedor.
 - 6.8 Ingreso de la factura al sistema contable.
 7. Almacenamiento del medicamento.
 - 7.1 Ingreso del medicamento al sistema.
 - 7.2 Separación manual de los medicamentos (lux, calor, humedad).
 - 7.3 Separación de medicamento psicotrópicos y estupefacientes.
 - 7.4 Perchado de medicamentos de acuerdo a la casa farmacéutica y por la acción farmacológica.
 8. Cierre.
 - 8.1 Cierre del sistema.
 - 8.2 Cuadre de caja.
 - 8.3 Revisar el inventario.
 - 8.4 Apagar el computador.
 - 8.5 Cerrar ventanas.
 - 8.6 Cerrar las puertas.

6.6.2 Diagrama de Relaciones

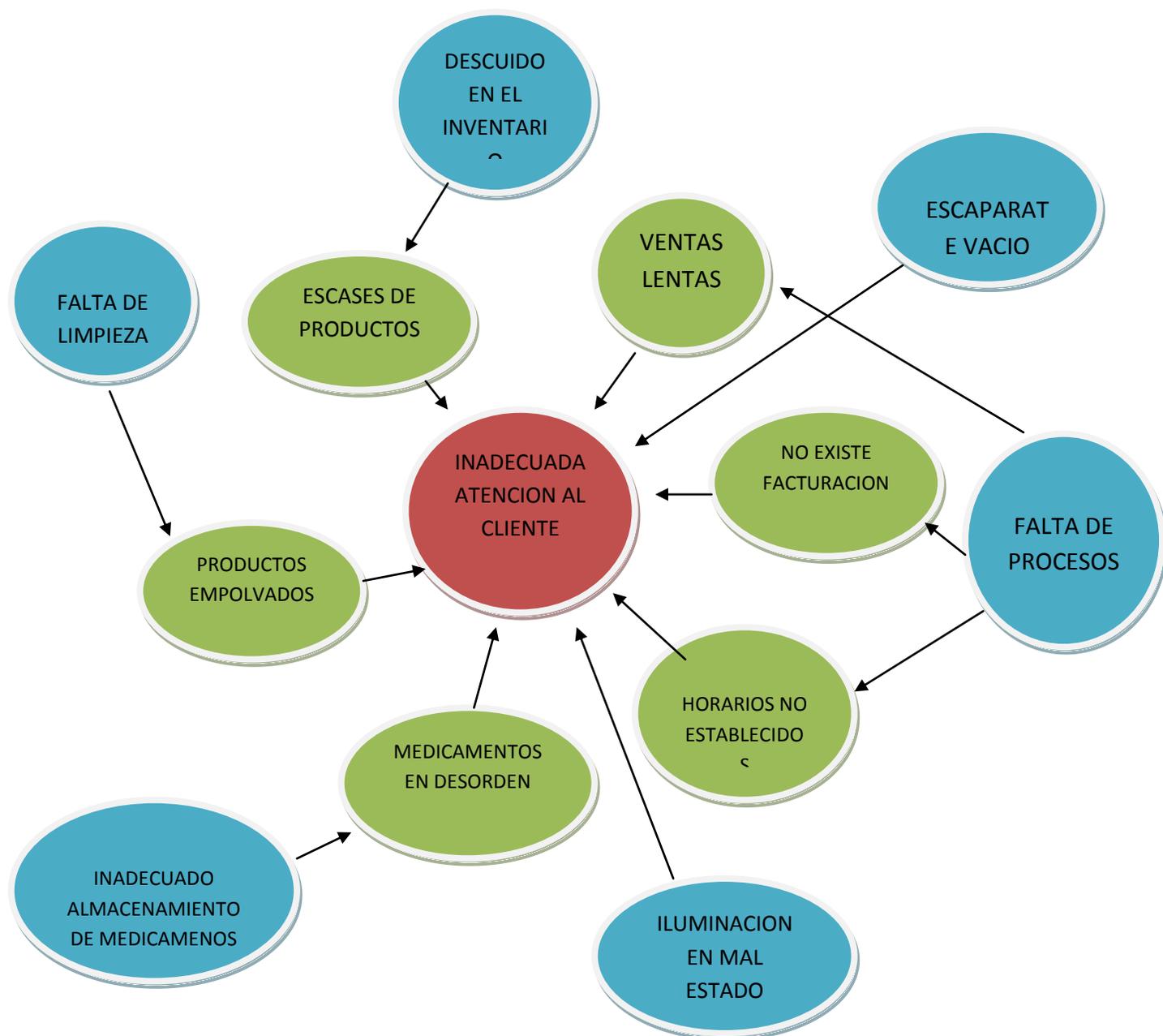


Figura 28: Diagrama de Procesos.

6.6.3 Diagrama de Flujo

- Primera Actividad

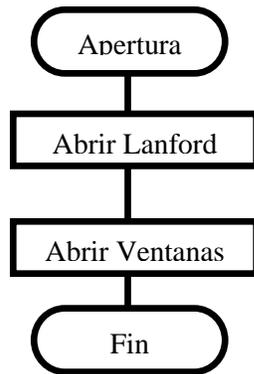


Figura: 29

- Segunda Actividad

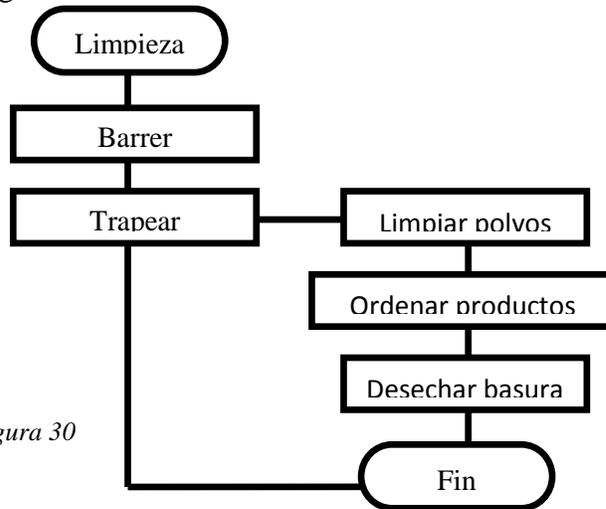


Figura 30

- Tercera Actividad

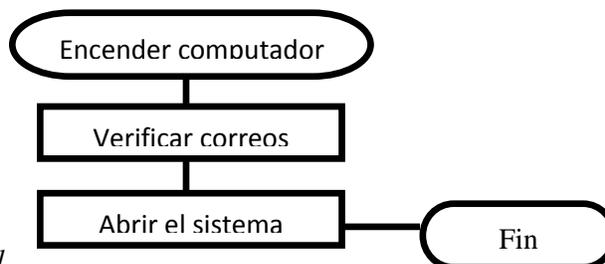


Figura 31

Cuarta Actividad

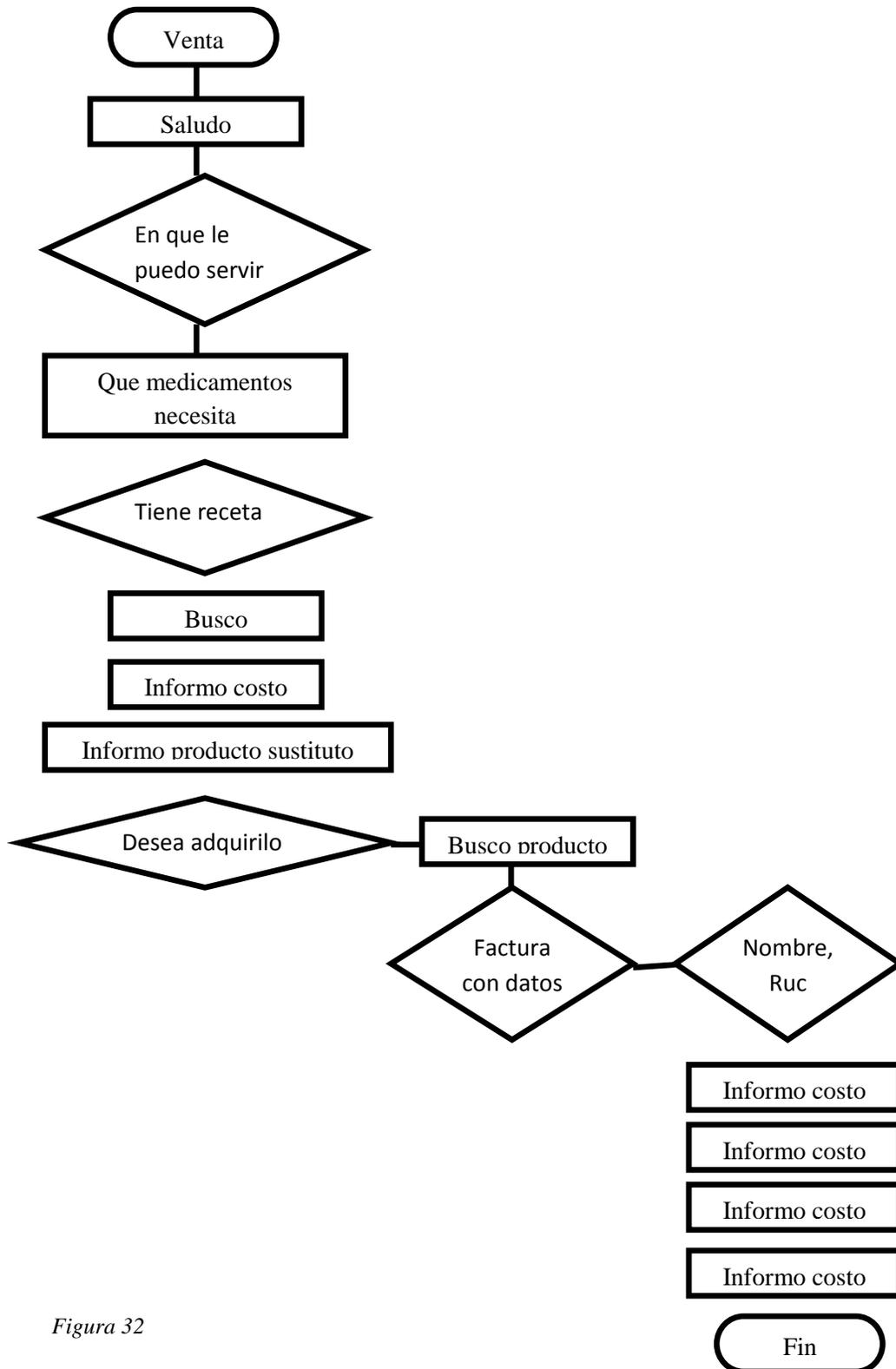


Figura 32

- Almacenamiento de Medicamentos

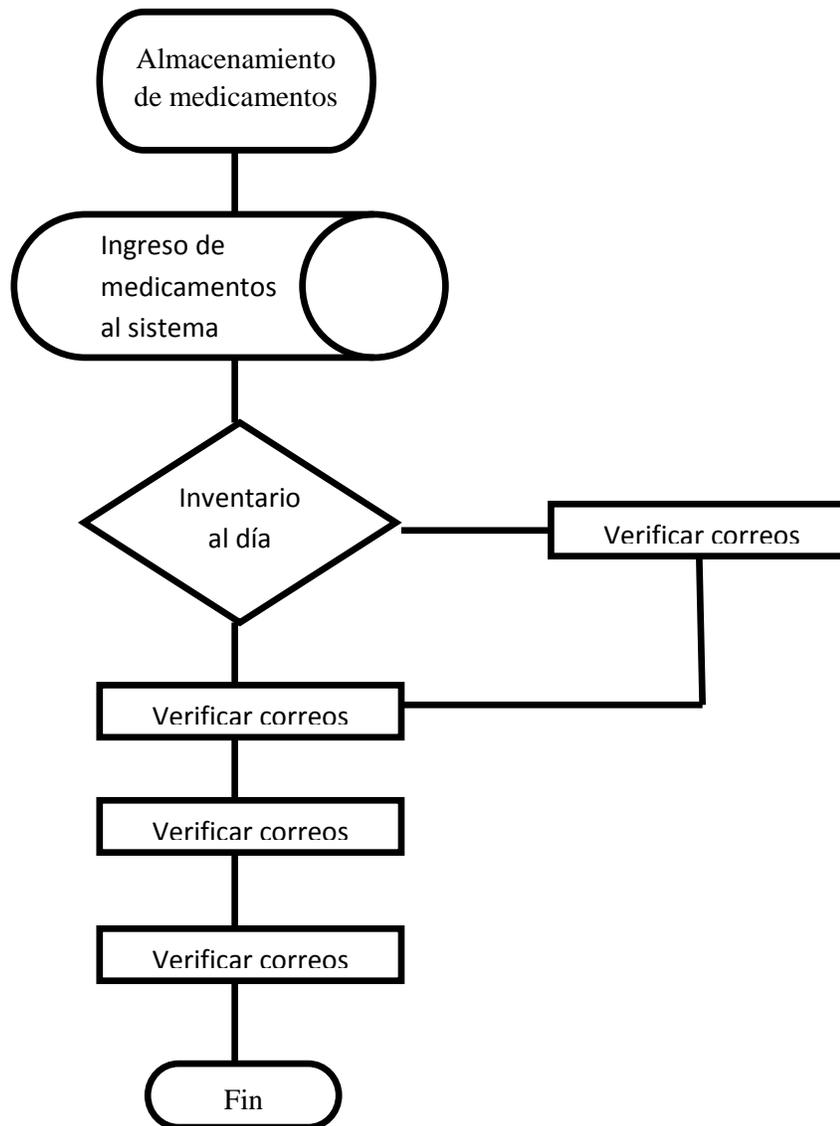


Figura 33

- Cierre del establecimiento

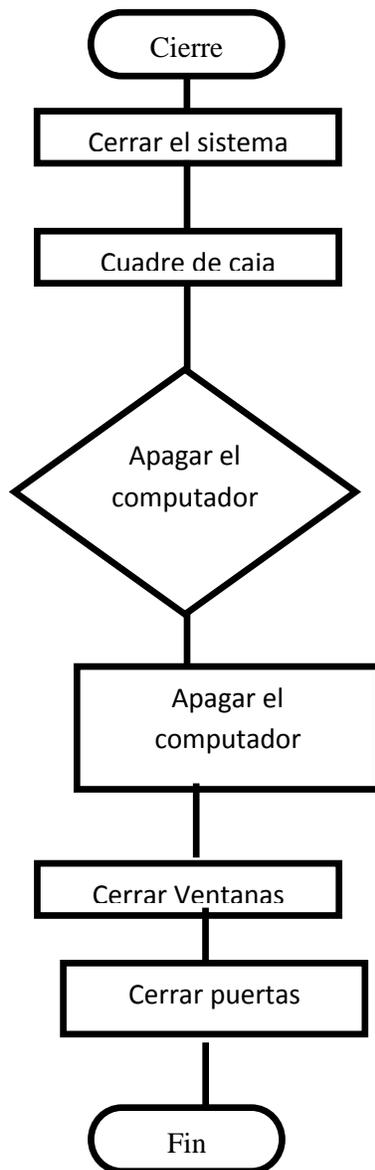


Figura 34

6.7 Plan de Acción

PLAN DE ACCIÓN						
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	E. INICIO	E. FIN	META	EVIDENCIA	COSTO
Sistematizar las operaciones críticas	Levantamiento de Procesos	02-mar-15	05-mar-15	Formalizar la manera de realizar las actividades antes ejecutadas de una manera empírica.	Digital y Físico del Levantamiento de Procesos	\$ 200
Concientizar al personal sobre los procesos farmacéuticos	Informar al personal sobre los procesos que se realizan en la Farmacia San Gabriel	06-mar-15	09-mar-15	Personal con conocimiento de las actividades de la Farmacia.	Trópicos, fotografías	\$ 50
Capacitar al personal sobre los procesos farmacéuticos	Realizar charlas que informen al personal la adecuada manera en la que se debe manejar los procesos de la Farmacia San Gabriel	10-mar-15	10-mar-15	Conocimiento general de los procesos, manejo y objetivo de los mismos	Fotografías, Diapositivas, Firmas de asistencia.	\$ 150
Validar de los procesos farmacéuticos	Realizar el Flujo grama de los principales procesos de la Farmacia	10-mar-15	10-mar-15	Identificar los procesos importantes para el cumplimiento del objetivo del proyecto	Plano del Flujo grama	\$ 50
Ejecutar a través de el personal los procesos farmacéuticos	Aplicar los procesos en las ventas diarias de la Farmacia	11-mar-15	13-mar-15	Mejorar la atención a los clientes de la Farmacia	Resultados reflejados en la ventas	
Fortalecer la participación en el mercado	Buzón de sugerencias	14-mar-15		Conocer las necesidades de mis clientes	Fotografías del antes y del después	\$ 15
	Remodelación de muebles y enseres	15-mar-15	18-mar-15	Cambiar la imagen interna de la farmacia	Factura de la adquisición de muebles y enseres	\$ 940
	Abastecimiento de stock	19-mar-15	23-mar-15	Entregar medicamentos a tiempo a los usuarios.	Factura de medicamentos e ingreso al inventario	\$ 4.250
TOTAL						\$ 5.655

LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS DE ADMINISTRACION, ALMACENAMIENTO, RECEPCION, DISTRIBUCION, ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA FARMACIA "SAN GABRIEL" DEL DMQ 2015

Capítulo VII

7.1 Conclusiones

Al término del proyecto de Levantamiento de los procesos de Administración, almacenamiento, recepción, distribución, atención y servicio al cliente de la Farmacia “San Gabriel”, podemos concluir que:

- Al no existir ningún proceso ni procedimiento en la Farmacia, se tiene la necesidad de realizar un Levantamiento de Procesos.
- Determinamos a través de las encuestas que de existir un cambio en la atención de la Farmacia sería beneficioso para los moradores del sector ya que no tendrían que salir del barrio para adquirir los medicamentos
- Se logró identificar y documentar los principales procesos que se encuentran en la Farmacia “San Gabriel”.
- A través de los procesos que ya han sido levantados podemos esperar una mejor manera de atender a los usuarios de la Farmacia.
- Podemos observar también existe una demanda insatisfecha del 19.89% , valor que podría descender si la Farmacia incrementa su stock considerando que existiría un crecimiento económico para nuestro establecimiento.

7.2 Recomendaciones

Dentro del Levantamiento de procesos se recomienda a la Farmacia “San Gabriel” revisar la metodología que usa en el proceso de distribución de medicamentos ya que no es profesional vender o regalar al azar muestras de medicamentos en el caso de no existir el solicitado.

La Farmacia debe concientizar a los usuarios del sector que no es nada recomendable la automedicación y que podrían estar atentando contra su vida.

Para poder llevar un mejor control de los ingresos y gastos de la Farmacia se recomienda a la propietaria llevar una caja registradora la misma que nos ayudara a mantener el dinero en un solo sitio permitiendo que este no rote en “cajitas” por las estanterías de la farmacia.

Es importante que la Farmacia “San Gabriel” adopte acciones inmediatas con respecto a la manera de atender al cliente ya que a través de las encuestas logramos constatar que los usuarios vuelven por el lento trato que reciben.

Como punto final se recomienda colocar un buzón de sugerencias dentro de la farmacia ya que es importante conocer que actitudes le disgustan al usuario con respecto a la Farmacia.

Bibliografía

A.P. (2000). *Gestión Administrativa*. Barcelona: Delibros.

Aching, C. (2005). *Matemáticas Financieras para toma de decisiones empresariales*.
España.

Badía, M. (2013). *Marketing y venta en imagen personal*. España: Paraninfo.

Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: Editorial ESIC.

Horngrén, C. (2006). *Contabilidad Administrativa*. México: Pearsan Educación.

Molla, A. (2006). *Comportamiento del Consumidor*. Barcelona: Editorial V.O.C.

Parking, M. (2007). *Macroeconomía*. México: Editorial Mexicana.

Suárez, M. (2007). *EL KAIZEN*. México: Panorama.

Toro, F. (2005). *Costos y Presupuestos con base en tareas*. Pag. 23.

Toro, F. (2005). *Costos y Presupuestos con base en tareas*. Pag. 5.

Le Hir. Farmacia Galénica. Ed Masson. 1995

*Verónica Basantia, Elaboración de un plan estratégico de calidad para el área de
farmacia, 2010*

(<http://www.bce.fin.ec/index.php/indicadores-economico>

<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp->

[content/uploads/downloads/2014/02/Reporte_inflacion_Enero_2014.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reporte_inflacion_Enero_2014.pdf)

<http://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/310-producto-interno-bruto>

<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/vitae/article/viewFile/614/524>

<http://www.matrizfoda.com>

[http://concepto.de/oferta/#ixzz3OtCq1nl4.](http://concepto.de/oferta/#ixzz3OtCq1nl4)

http://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CAPACIDAD_INSTALADA.htm 5/02/2015

Anexos

ANEXO N° 1

ENCUESTA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"

Administración de Boticas y Farmacias

Objetivo: Determinar en qué farmacias adquieren sus productos los moradores del Barrio Rancho Alto.

Marque con una X la respuesta que le parezca correcta.

1.- ¿Cuáles son las Farmacias donde compra habitualmente?

SANA RANITA	
SAN GABRIEL	
GREGORIO	

2.- ¿Se siente a gusto con la farmacia donde realiza sus compras?

SI

NO

3.- ¿Cuánto es el valor total que usted gasta en sus consumos?

De \$0 a \$10 ()

De \$10 a \$20 ()

De \$20 a \$30 ()

De \$30 a \$40 ()

De \$40 a \$50 ()

4.- ¿Con que frecuencia realiza la compra de sus productos?

DIARIO	
SEMANAL	
QUINCENAL	
MENSUAL	

5.- ¿Cuáles son los productos que usted más consume?

Medicina ()

Productos de cuidado infantil ()

Higiene personal ()

Productos varios ()

6.- ¿A escuchado hablar de la Farmacia "San Gabriel"?

SI

NO

7.- ¿Cómo cataloga usted a la Farmacia “San Gabriel”?

MUY BUENA	
BUENA	
REGULAR	
MALA	

8.- ¿Cree usted que la Farmacia “San Gabriel” debería cambiar la manera de atender a los clientes?

SI

NO

9.-Si la Farmacia “San Gabriel” mejora la atención al cliente usted realizaría sus compras con más frecuencia.

SI

NO