



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

ESCUELA DE SALUD

ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS & FARMACIAS

**ANÁLISIS DEL MERCADO FARMACÉUTICO PARA IDENTIFICAR LAS
OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE LOS
ADMINISTRADORES DE BOTICAS Y FARMACIAS D.M.Q. 2015.**

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Boticas & Farmacias**

Autor: Francisco Javier Cevallos Calahorrano

Tutor: Dra. Ana María Alvarez

Quito, Abril 2015

DECLARATORIA

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

Francisco Javier Cevallos Calahorrano

No. de cédula: 172234269-6

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Francisco Javier Cevallos Calahorrano, alumno de la Escuela de Salud, carrera de Administración de Boticas & Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi proyecto de graduación en favor del Instituto Tecnológico Superior "Cordillera" (ITSCO).

Francisco Javier Cevallos Calahorrano

No. de cédula: 172234269-6

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios y a mis padres por darme la fuerza la vida y la ayuda , porque sin su apoyo y su amor nada de esto hubiese sido posible.

A mi madre Mirian Calahorrano que mientras estuvo a mi lado me enseñó con su ejemplo a luchar sin descansar hasta lograr mis sueños, y que hoy desde la distancia me ayuda a seguir adelante. A mi padre Javier Cevallos por ser la persona que me a motivado a ser mejor cada día y enseñarme que los sueños con esfuerzo se los logra. A mis hermanos Estefany Vacas y Jhostin Cevallos que nunca han dejado de brindarme su apoyo incondicional tanto sentimental como económico en los momentos tan duros durante esta carrera, agradezco a las personas que han estado junto a mí durante este proceso educativo que he tenido en especial a mi novia Katherine Polit que a estado en las ocasiones más duras de mi carrera y con lo cual siempre ha estado a mi lado.

Finalmente a la empresa REPRESENTACIONES M.H. (MOLINA HERRERA) que con quienes conjuntamente me apoyaron en el transcurso de esta difícil carrera y que hoy junto a ellos tengo la satisfacción de haber subido un escalón más en mi vida alcanzando la meta que en día me planteé por llegar a ser profesional.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis abuelos y a mis padres que han sido personas incondicionales por el hecho que han estado en momentos difíciles de mi vida no solamente en mi formación académica sino también en mi formación personal como ser humano

y como un profesional a mis hermanos y a mi novia que ellos han formado una gran parte de mi vida para lograr llegar a este objetivo de mi vida. También agradezco a Dios por a verme dado las fuerzas necesarias para seguir adelante ya que en mi formación como profesional tuve un camino lleno de obstáculos con los cuales gracias a su ayuda que me ha brindado he llegado con mis propias manos a ser una gran profesional .

INDICE

Contenido

DECLARATORIA.....	i
CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCION	x
CAPITULO I.....	1
1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.2. SERVICIO AL CLIENTE:	1
1.1.4. NEGOCIOS:	2
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Objetivo General.....	3
1.4. Objetivos Específicos.....	4
CAPITULO II	5
2.1. Antecedentes del estudio.....	5
2.2. Fundamentación teórica.....	6
2.3. Fundamentación conceptual.....	6
2.5. Formulación de hipótesis o preguntas directrices de la investigación.....	9
2.6. Características de las variables preguntas directrices de la investigación.....	9
2.7. Indicadores.....	10
CAPITULO III.....	11
3.1. Diseño de la investigación.....	11
3.2. Población y muestra.....	12
3.3. Operacionalización de las variables.....	12
3.4. Instrumento de investigación.....	14
3.4.1. Técnicas de investigación documental.....	14
3.4.2. Investigación de campo.....	14

3.4.3.	Observación.....	15
3.4.4.	Encuestas.....	15
3.5.	Procedimiento de la investigación.....	15
3.6.	Recolección de la información.....	16
3.6.1.	ENCUESTA ADMINISTRADOR Y EMPLEADOS:.....	17
3.6.2.	ENCUESTA PARA CLIENTES.....	20
CAPITULO IV		21
4.1.	Procesamiento y análisis de cuadros estadísticos.....	21
4.1.1.	FARMACIAS DE CADENA.....	21
4.1.2.	FARMACIAS INDEPENDIENTES	24
4.2.	Conclusión del análisis estadístico.....	28
4.3.	Respuestas a la hipótesis o investigación.....	29
CAPITULO V		30
5.1.	Antecedentes.....	30
➤	Universidad Politécnica Salesiana de Quito.....	30
➤	Situación del sector farmacéutico en México.....	31
➤	Proyecto de Reforma del Reglamento para el Estudio de Sectorización de Farmacias y Botiquines del país.....	31
ESTUDIO DE SECTORIZACIÓN.....		33
5.2.	Justificación.....	33
5.3.	Descripción.....	33
5.3.1.	SERVICIO AL CLIENTE:	34
5.3.2.	TECNOLOGÍA:	34
5.3.3.	NEGOCIO:.....	34
5.4.	Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	35
➤	TITULO DE LA PROPUESTA	35
➤	OBJETIVO GENERAL.....	36
➤	UBICACIÓN	36
➤	IMPACTO.....	37
➤	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	40

CAPITULO VI.....	41
6.1. Recursos.	41
➤ RECURSOS HUMANOS:	41
➤ RECURSO TECNOLÓGICO.....	42
➤ RECURSO MATERIAL.	42
6.2. Presupuesto.	43
6.3. Cronograma.....	45
CAPITULO VII	48
7.1. Conclusiones.	48
7.2. Recomendaciones.....	48
Anexos.	49
➤ ENCUESTA:	49
➤ ENCUESTA PARA CLIENTES.....	52
➤ Bibliografías.....	55
Materias primas para la producción farmacéutica. El proyecto «mediCuba-Europa» Materias primas para la producción de medicamentos en Cuba. Recuperado de http://www.medicuba.ch/page.asp?ID=181&Lang=ES	56

RESUMEN

En mi investigación encontramos los beneficios y ventajas que un administrador de Farmacias y Boticas tiene con el solo hecho de saber las leyes que emanan en Farmacias y Boticas.

En el transcurso de la investigación observamos un sin número de fallas entre las más importantes fueron el hecho que las personas asociadas con la empresa (Farmacia o Botica) no tiene una suficiente capacitación con respecto a leyes y maneras de cómo llevar su empresa con lo cual una de las bases encontramos que es el hecho que las personas no tienen una suficiente capacitación con leyes tanto los empleados como el administrador.

Donde que este proyecto Este trabajo pretende ofrecer los herramientas necesarias para incrementar las ventas y lograr su posicionamiento en el mercado, así el objetivo de la presente investigación es el (ANÁLISIS DEL MERCADO FARMACEUTICO PARA IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE LOS ADMINISTRADORES DE BOTICAS Y FARMACIAS) para incrementar las ventas, que permita investigar, conocer, y analizar de una manera más practica la planeación estratégica contribuyendo al desarrollo y progreso del negocio en la comercialización de productos farmacéuticos, a través de planes sustentados controlados y evaluados con el fin de mejorar los servicios con eficacia y eficiencia para nuestros clientes.

ABSTRACT

In my research are the benefits and advantages that an administrator Pharmacies and Drugstores have with just knowing the laws that emanate Pharmacies and Drugstores.

In the course of the investigation we observed a number of failures among the most important were the fact that the people associated with the company (Pharmacy or Botica) does not have sufficient training regarding laws and ways to take your company which one basis find that it is the fact that people do not have sufficient training to both employees and law administrator.

Where this project This work aims to provide the tools needed to increase sales and achieve market positioning and the objective of this research is (PHARMACEUTICAL MARKET ANALYSIS TO IDENTIFY OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT IN THE OCCUPATIONAL FIELD OF THE DIRECTORS DE BOTICAS AND PHARMACIES) to increase sales, allowing investigate, learn, and analyze in a more practical strategic planning contributing to the development and progress of business in the marketing of pharmaceutical products through controlled sustained plans and evaluated with the to improve services effectively and efficiently to our customers.

INTRODUCCION

Debemos ser competitivos ya que nos encontramos en un mundo globalizado por lo que este obliga a toda farmacia adaptarse a nuevos cambios sociales, económicos, culturales y políticos. En el mundo empresarial toda organización debe cambiar, crecer en base a las necesidades de los consumidores, basarse y aprender de lo que han adoptado otras organizaciones, conocer las necesidades del cambio entre estos los cambios demográficos, nuevas empresas competidoras, nuevas demandas sociales, globalización de la economía, por lo que una técnica fundamental para poder responder exitosamente a estas interrogantes es la Planificación Estratégica.

Este trabajo pretende ofrecer los herramientas necesarias para incrementar las ventas y lograr su posicionamiento en el mercado, así el objetivo de la presente investigación es el (ANÁLISIS DEL MERCADO FARMACEUTICO PARA IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE LOS ADMINISTRADORES DE BOTICAS Y FARMACIAS) para incrementar las ventas, que permita investigar, conocer, y analizar de una manera más practica la planeación estratégica contribuyendo al desarrollo y progreso del negocio en la comercialización de productos farmacéuticos, a través de planes sustentados controlados y evaluados con el fin de mejorar los servicios con eficacia y eficiencia para nuestros cliente

CAPITULO I

1. Planteamiento del problema.

¿Las farmacias independientes como de cadena no tienen información de su competencia?

1.1.2. SERVICIO AL CLIENTE:

Las organizaciones, en su evolución histórica, han adoptado una filosofía orientada hacia el cliente y en busca de satisfacer plenamente todas sus necesidades se ha recurrido a distintos métodos competitivos. La diferencia por la entrega de un mejor servicio al cliente se está tornando difícil, todas las organizaciones actuales están teniendo cambios en este sentido para favorecer su consolidación y permanecer firmes en los mercados cada vez más competitivos.

Por consiguiente, el mejoramiento de la satisfacción del cliente a través de la calidad de productos y en servicios, incluyendo todo lo que esto implica, son prioridades como nunca antes. La preocupación por estas formas es un rasgo común, en prácticamente todas las economías que se preparan conscientemente en favor de sus consumidores y cumpliendo las demandas y exigencias de los nuevos mercados FARMACEUTICOS. La globalización y los nuevos pensamientos en el ámbito económico tienen inevitables consecuencias en el mundo empresarial, en los mercados y en el consumidor, estos factores hacen cada vez más competitivo los escenarios.

1.1.3. TECNOLOGÍA:

Análisis del mercado farmacéutico para identificar las oportunidades de mejora en el campo ocupacional de los administradores de boticas y farmacias D.M.Q. 2015.

Por otro lado, el desarrollo tecnológico permite innovaciones productivas y de servicios sin precedentes, la creatividad ha desplazado sus límites y se ve como emergen nuevas formas de administrar una farmacia. De esta forma, las empresas FARMACEUTICAS de calidad persiguen y a veces hasta crean sus propias redes, satisfaciendo necesidades individuales en el campo farmacéutico lo que permite a la organización alcanzar su máximo potencial creando valores, incluso de esta manera las pocas boticas se han depreciado.

1.1.4. NEGOCIOS:

De las cadenas de farmacias muestra una salud estable en medio del **debacle** económico, ante la caída del poder adquisitivo de la población y frente a las fallas en inventario de algunas medicinas, y alguna información que en la modernidad existen como sus nuevas leyes implementadas para este tipo de empresas (boticas o farmacias).

1.2. Formulación del problema.

En las farmacias no se encuentra el nivel de conocimientos que debería tener un administrador de Boticas y Farmacias, con lo cual representa un nivel de conocimiento bajo.

En este sentido, la pelea por la preferencia del consumidor hace que cada día innoven en servicios. Por ejemplo, PHARMASIS y FYBECA han incorporado la afiliación como mecanismo de descuento a través de una tarjeta de identificación. Otras han incorporado productos con marcas propias de **misceláneos**, y líneas exclusivas de cosméticos y

cuidado personal a bajos precios, así como cajeros automáticos en red, auto farmacia, turnos permanentes las 24 horas y pedidos vía Internet. No obstante, es importante destacar que en muchas farmacias del país y la región no se aplican estrategias de servicio al cliente en la que se realice un seguimiento para ver si la solución ofrecida se ha cumplido en los términos aceptados por el cliente. Por tanto, la problemática central de este trabajo está referida a la importancia de contar con estrategias y servicios de atención al cliente para lograr en éste su satisfacción y retención, pues de lo contrario el cliente no será consecuente en la adquisición de los productos en la misma farmacia de autoservicio, buscando una mejor atención en otro sitio; lo que directa e indirectamente incide en la ventaja competitiva del negocio.

1.3. Objetivo General.

Estudiar comparativamente las necesidades de las farmacias tanto en lo legal como internamente para obtener la satisfacción del cliente como ventaja competitiva en farmacias tanto de cadena como independiente y boticas.

1.4. Objetivos Específicos.

- 1.4.1. Diagnosticar la atención al cliente en las farmacias independientes y de cadena con el objetivo que el cliente se afiance a la empresa (botica o farmacia), y se sienta satisfecho.
- 1.4.2. Identificar la ventaja competitiva en base a las necesidades que requiere una farmacia tanto en el sistema legal como en el personal para un mejor manejo funcionamiento.

CAPITULO II

2.1. Antecedentes del estudio.

La historia de la farmacia como ciencia independiente es relativamente joven. Los orígenes de la historiografía farmacéutica se remontan al primer tercio del s. XIX que es cuando aparecen las primeras historiografías que si bien no toca todos los aspectos de la historia farmacéutica son el punto de partida para el definitivo arranque de esta ciencia.

Hasta el nacimiento de la farmacia como ciencia independiente, existe una evolución histórica, desde la antigüedad clásica hasta nuestros días que marca el curso de esta ciencia, siempre relacionada con la medicina así lo señalan algunas fuentes como.

➤ **Universidad Politécnica Salesiana de Quito.**

La Universidad Politécnica Salesiana de la sede Quito, realizó un estudio acerca del grupo Ecuafarmacias (DIFARE) en la ciudad de Quito donde se trataba de un marketing social.

➤ **Situación del sector farmacéutico en México.**

Plantea una agenda para impulsar la competitividad del sector farmacéutico, resultado del estudio, la reflexión, el análisis y la discusión con sus compañeros para que sólo adquieran medicamentos en droguerías, boticas o farmacias y no identifiquen las áreas de oportunidad que facilitan las actividades de la industria.

2.2. Fundamentación teórica.

Los conocimientos previos están basados en los vendedores Farmacéuticos de la DISTRIBUIDORA REPRESENTACIONES M.H (MOLINA HERRERA) LTA. Con lo cual el vendedor Sr. Ángel Guzmán que trabaja en todo el Distrito Metropolitano de Quito da su breve criterio sobre esta investigación.

En el área administrativa de farmacias tanto dependientes como independientes existen ciertas fallas en el área administrativa con lo cual las farmacias no han tenido buenas ganancias y esto se lo ha demostrado en el tipo de ventas que la DISTRIBUIDORA REPRESENTACIONES M.H.

2.3. Fundamentación conceptual.

- Debacle.- Es un hecho natural o provocado por el ser humano que afecta negativamente a la vida, el sustento la industria y desemboca con frecuencia en cambios permanentes en las sociedades humanas, en los ecosistemas y en el medio ambiente. Una catástrofe es un suceso que tiene consecuencias terribles.
- Misceláneos.- Que está compuesto por varias cosas distintas o de géneros diferentes.
- Historiografías.- Estudio del conjunto de textos que tratan temas históricos, que consiste básicamente en analizar las fuentes utilizadas por los autores y el método que han seguido en su trabajo.
- Cohesionado.- Acción y efecto de reunirse o adherirse las cosas entre sí o la materia de que están formadas.

- **Libros.**

- a) Enciclopedia básica DANA E

- **Fundamentaciones legales de leyes del M.S.P.**

- a) Unidad Provincial de Vigilancia de la Salud Pública

- b) Contrato de trabajo actualizado con el Químico Farmacéutico o Bioquímico

- c) Farmacéutico, en el que conste por lo menos 20 horas de servicios profesionales.

- d) Copia del Permiso del Cuerpo Bomberos (Zona Rural); y Licencia Única de Actividades Económicas LUA E (Distrito Metropolitano de Quito).

FARMACIAS

- a) Solicitud para permiso de funcionamiento.

- b) Copia del RUC del establecimiento.

- c) Plano del local a escala 1.50.

- d) Croquis con referencias de ubicación del establecimiento.

- e) Copias de la Cédula de ciudadanía o pasaporte del propietario o representante legal.

- f) Copia de la Papeleta de votación del propietario o representante legal.

- g) Copia de la escritura de Constitución en caso de tener personería jurídica.

- h) Copia certificada o notariada del nombramiento del representante legal.

- i) Copia certificada o notariada del Título del profesional responsable técnico registrado en el M.S.P (Bioquímico farmacéutico- Químico farmacéutico).

- j) Copia del registro del título en el SENESCYT.

- k) Licencias de Estupefacientes y Psicotrópicos emitida por el Instituto Nacional de Higiene Leopoldo Izquieta Pérez (INSPI).
- l) Copia de los certificados de salud ocupacional emitidos por los centros de salud del Ministerio de Salud.
- m) Carnet del curso de capacitación en el manejo medicamentos.
- n) Contrato de trabajo actualizado con el Químico Farmacéutico o Bioquímico Farmacéutico, en el que conste por lo menos 20 horas de servicios profesionales.
- o) Copia del Permiso del Cuerpo Bomberos (Zona Rural); y Licencia Única de Actividades Económicas LUAE (Distrito Metropolitano de Quito).

2.4. Fundamentación legal.

Proyecto de Reforma del Reglamento para el Estudio de Sectorización de farmacia y Boticas del país.

Se comunica a los señores propietarios y/o administradores de Farmacias y Botiquines y a quien le interese, que este Portafolio se encuentra difundiendo el Proyecto de Reforma del Reglamento para el Estudio de Sectorización de Farmacias y Botiquines del país.

Para su acceso se debe ir al link: <http://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-vigilancia-y-control-sanitario/>, registrarse e ingresar al *Sistema de Registro de Opiniones Ciudadanas*, buscar el proyecto como “Reglamento de sectorización de farmacias y botiquines” y proceder a ingresar las observaciones correspondientes.

2.5. Formulación de hipótesis o preguntas directrices de la investigación.

- Qué tipo de formatos o artículos existen dentro de las leyes que tiene un administrador de boticas y farmacias para obtener la licencia de un manejo de su farmacia.
- Qué tipo de conocimientos requiere un Administrador Farmacéutico para que su empresa no sea presa de las competidoras aun nivel económico y de posicionamiento.
- Que estrategias serian fundamentales que el Administrador farmacéutico indique a sus empleados para que la farmacia o farmacias sean competidoras.

2.6. Características de las variables preguntas directrices de la investigación.

Variable dependiente	Variable independiente
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investigación. ➤ Información. ➤ Administrador de boticas y farmacias. ➤ Empresa. (Farmacia y Botica). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vendedores farmacéuticos. ➤ Distribuidoras Farmacéuticas. ➤ Leyes y técnicas. ➤ Clientes.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal involucrado dentro de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personas no involucradas pero si beneficiarias el (USUARIO O CLIENTE).

2.7. Indicadores.

Informe.	Resultados.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ De leyes. ➤ Competencia. ➤ Administrador de boticas y farmacias. ➤ Empresa. 	Calidad.
Reporte mensual.	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Del servicio. ➤ Del personal. 	Efectividad.
Costos.	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal. ➤ Consumo. 	Satisfacción.
Actividades.	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios. ➤ Información necesaria para el cliente. ➤ Comodidad. 	Eficiencia.

CAPITULO III

3.1. Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación “es el que mantiene el proyecto de investigación cohesionado. Un diseño es utilizado para estructurar la investigación, para mostrar cómo todas las partes principales del proyecto de investigación funcionan en conjunto con el objetivo de responder a las preguntas centrales de la investigación.” El diseño de la investigación es como una receta. Así como una receta ofrece una lista de ingredientes y las instrucciones para preparar un platillo, el diseño de la investigación ofrece los componentes y el plan para llevar a cabo el estudio de manera satisfactoria. El diseño de la investigación es la “columna vertebral” del protocolo de investigación.

a) Experimental:

El experimental se lo investigo gracias a la colaboración de la empresa REPRESENTACIONES MOLINA HERRERA (M.H) que trabaja en la región Quito con diferentes farmacias donde él se ha dado cuenta de cosas que a la final obstruyen u obstaculizan al crecimiento de muchas farmacias independientes o en casos muy pequeños de las de cadena y boticas aún no se las ha tomado en consideración y si se las tomaran en consideración estos errores en un futuro obtendrán mayor competitividad.

b) No experimental:

En este caso el no experimental viene ser directamente los usuarios a quienes no les afectan la investigación pero si aportan a un consumo económico y un impacto del mismo con lo cual llegáramos a cumplir la meta de esta investigación acerca de las ventajas de un administrador de boticas y farmacias tanto independientes como de cadena en las ventajas según la farmacia.

3.2. Población y muestra.

La muestra de acuerdo con el planteamiento de mi proyecto es reducido por lo que la referencia será la empresa REPRESENTACIONES MOLINA HERRERA (M.H.) con sus clientes de las Farmacias Independientes y de cadena.

3.3. Operacionalización de las variables.

Variable dependiente	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Con esta investigación podremos obtener una mejor información acerca de todas las leyes y técnicas que un administrador de boticas y farmacias necesita para que su empresa no decaiga y sea competitiva. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualización e información de las leyes a cargo del administrador farmacéutico. ➤ Reportes semanales del manejo de la empresa farmacéutica. ➤ Reportes mensuales del nivel de aceptación de la botica o farmacia.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estado financiero.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Con la cual los más beneficiadas en el asunto serán todas las personas involucradas dentro de la empresa principalmente el administrador. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Auditoria interna. ➤ Reportes anuales de la rentabilidad de la farmacia.
---	---

Variable independiente	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Con esta investigación podremos obtener una mejor información acerca de todas las leyes y técnicas que un administrador de boticas y farmacias necesita para que su empresa no decaiga y sea competitiva. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualización de la información con el Ministerio.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Con las cuales los beneficiarios serán las personas no involucradas pero si beneficiarias (el USUARIO O CLIENTE). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nuevas formas de servicio al usuario o cliente.

3.4. Instrumento de investigación.

Es de particular importancia otorgar y no olvidar el valor que tienen las técnicas y los instrumentos que se emplearán en una investigación. Muchas veces se inicia un trabajo sin identificar qué tipo de información se necesita o las fuentes en las cuales puede obtenerse; esto ocasiona pérdidas de tiempo, e incluso, a veces, el inicio de una nueva investigación. Por tal razón, se considera esencial definir las técnicas a emplearse en la recolección de la información, al igual que las fuentes en las que puede adquirir tal información.

3.4.1. Técnicas de investigación documental.

Bueno referente a este tema mis investigaciones han sido páginas web más referentes al MSP (MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA) donde lo cual he podido obtener una gran información con referente a artículos y formas de manejo que debe saber un administrador de Boticas y Farmacias con lo cual esto es lo más fundamental con referente a como tener y saber manejar este tipo de negocios.

3.4.2. Investigación de campo.

Es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada).

En la empresa REPRESENTACIONES MOLINA HERRERA (.M.H.) en la cual pudimos observar cuales fueron los pros y contras de esta investigación con la que podremos llevar una buena administración de negocios en las Boticas y las Farmacias.

3.4.3.Observación.

Se realizó con todos los clientes de la empresa REPRESENTACIONES MOLINA HERRERA (.M.H.) donde se puede observar cómo se lleva la administración de las Farmacias o Boticas.

3.4.4.Encuestas.

Con este instrumento de investigación se pudo recopilar la información que permite administrar la Botica o Farmacia que se pudo saber que tanto saben del manejo correcto, para ver qué nivel de aceptación tienen con sus clientes.

3.5. Procedimiento de la investigación.

Especifica los pasos para la obtención de la información en el desarrollo del tema objeto de estudio, es decir, en este punto se explican las diferentes fases secuenciales que se han venido utilizando para desarrollar la investigación, desde la búsqueda de los elementos teóricos, la definición del contexto de estudio, hasta la construcción del corpus de reflexiones teóricas que sustentarán la investigación.

- a) Planteamiento de problema.
- b) Formulación del problema.
- c) Objetivos generales y específicos.
- d) Antecedentes del estudio.
- e) Fundamentación teórica.
- f) Fundamentación conceptual.
- g) Fundamentación legal.
- h) Formulación de la hipótesis.
- i) Características de las variables.
- j) Indicadores.

3.6. Recolección de la información.

- **Encuestas.-** Una **encuesta** es un procedimiento de investigación, dentro de los diseños de investigación descriptivos (no experimentales).
- **Investigación de campo.-** La investigación tiene diversidad de enfoques: teórica, práctica, aplicada, etc. Y una de las investigaciones más originales es la **investigación de campo**.
- **Técnicas de investigación de documentos.-** Las **técnicas de investigación documental**, centran su principal función en todos aquellos procedimientos que conllevan el uso óptimo y racional de los recursos

3.6.1. ENCUESTA ADMINISTRADOR Y EMPLEADOS:

Marque con una x la en el siguiente cuadro su respuesta.

- Háblenos de su equipo de trabajo y de su rol como jefe.

Es:

BUENO

MUY BUENO

EXELENTE

- ¿Cómo maneja su información legal con respecto a la farmacia?

MALA

BUENO

MUY BUENO

EXELENTE

Escriba en las siguientes líneas con sus propias palabras su respuesta.

- ¿Qué tanto sabe del sistema legal para llevar una farmacia?

Marque con una x la en el siguiente cuadro su respuesta.

- ¿Qué estrategias utiliza para conocer a la competencia?

INVESTIGACION DIRECTA.

Con empleados o personal.

INVESTIGACION INDIRECTA.

Con clientes.

Escriba en las siguientes líneas con sus propias palabras su respuesta.

- ¿La competencia es necesaria en los negocios farmacéuticos?
SI, NO ¿PORQUE?

- ¿Cuáles son los planes que tiene para obtener la debida información legal?

- ¿Cómo lograr mejores resultados?

- ¿Cómo enfrentaría una situación de cierre del negocio por no tener todo legal?

- ¿Qué es lo más importante en su trabajo?

- ¿Qué necesidades deben ser cubiertas dentro de su área de trabajo?

3.6.2.ENCUESTA PARA CLIENTES.

Marque con una x la en el siguiente cuadro su respuesta.

¿Desde cuando eres cliente de esta botica o farmacia?

- Menos de un año
- Entre 1 – 3 años
- Entre 4 – 6 años

¿Cómo le conoció a la farmacia?

- Por medio de una persona
- Por si mismo

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio?

MALA

BUENO

MUY BUENO

EXELENTE

¿Qué tipo de farmacia quisiera usted que sea la que frecuenta más seguido?

Una farmacia con varios productos.

Una farmacia con solo productos médicos naturistas y química

CAPITULO IV

4.1. Procesamiento y análisis de cuadros estadísticos.

4.1.1.FARMACIAS DE CADENA

FIGURA N°1			
Farmacia Farmaredes 54 CADENA			
Personal que conocen las leyes de cómo tener OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE LOS ADMINISTRADORES DE BOTICAS Y FARMACIAS D.M.Q. 2015.			
	N° Personas	Conoce	No conoce
Administrativa	2	1	1
Dispensación – Expendio	3	1	2
Bodega	3	1	2
Químico	1	1	0

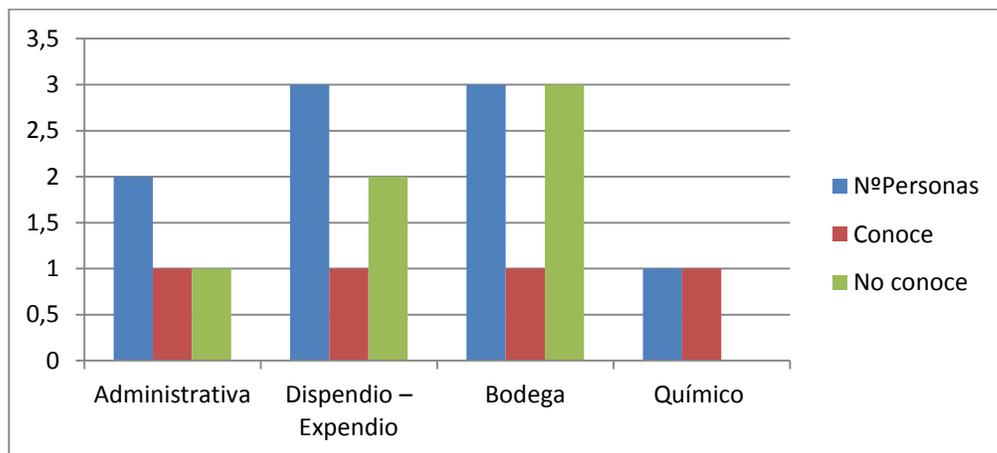


Figura N°1.

Elaborado por Francisco Javier Cevallos Calahorrano.

Análisis:

- En este caso nos damos cuenta que la Farmacia Firmares 54 son pocas las personas que conocen del medio de poder que la farmacia obtenga más oportunidades con cadenas de farmacias más fuertes en el campo laboral con lo cual la solución sería tener un mayor conocimiento con cursos de capacitación.

FIGURA N°2			
FARMACIA FANNY DE CADENA			
Personal que conocen las leyes de cómo tener OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE LOS ADMINISTRADORES DE BOTICAS Y FARMACIAS D.M.Q. 2015.			
	N° Personas	Conoce	No conoce
Administrativa	2	2	0
Dispensación – Expendio	8	5	3
Bodega	8	5	3
Químico	1	1	0

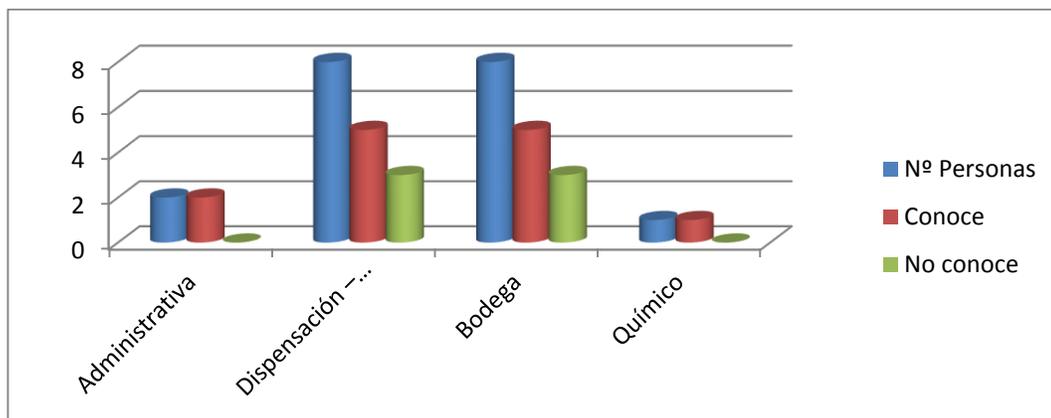


Figura n°2.

Elaborada por Francisco Javier Cevallos Calahorrano.

Análisis:

- En la farmacia de cadena se observa lo contrario, se identifica que la farmacia tiene más personal capacitado con lo que se refiere a obtener ventajas con la farmacia pero aún tiene un punto bajo que es los nuevos empleados que no tienen un conocimiento más apropiado que hay que reforzarlo con guías del personal que va más tiempo y le puede capacitar al nuevo grupo que forma esta farmacia.

4.1.2.FARMACIAS INDEPENDIENTES

FIGURA N°3			
FARMACIA SU SALUD INDEPENDIENTE			
Personal que conocen las leyes de cómo tener OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE LOS ADMINISTRADORES DE BOTICAS Y FARMACIAS D.M.Q. 2015.			
	N° Personas	Conoce	No conoce
Administrativa	1	1	0
Dispensación – Expendio	2	2	0
Bodega	2	2	0
Químico	1	1	0

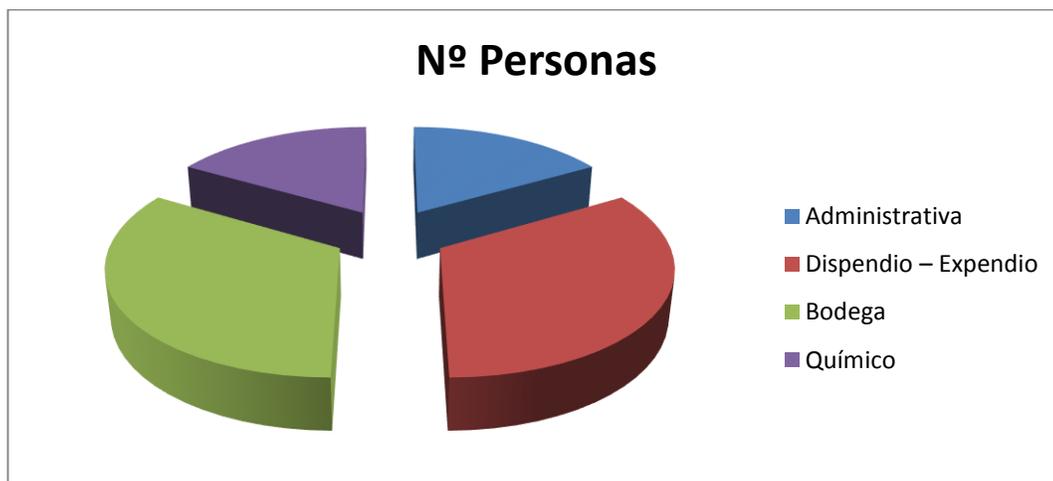


Figura n°3.

Elaborada por Francisco Javier Cevallos Calahorrano.

Análisis:

- En este caso como la farmacia es independiente se observa un porcentaje entero de que el personal sabe sobre el tema ya que son pocos empleados y es una ventaja de la farmacia por lo mismo que es pequeña.

FIGURA N°4			
FARMACIA SANTA FE			
Personal que conocen las leyes de cómo tener OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE LOS ADMINISTRADORES DE BOTICAS Y FARMACIAS D.M.Q. 2015.			
	N° Personas	Conoce	No conoce
Administrativa	2	2	0
Dispensación – Expendio	2	2	0
Bodega	3	3	0
Químico	1	1	0

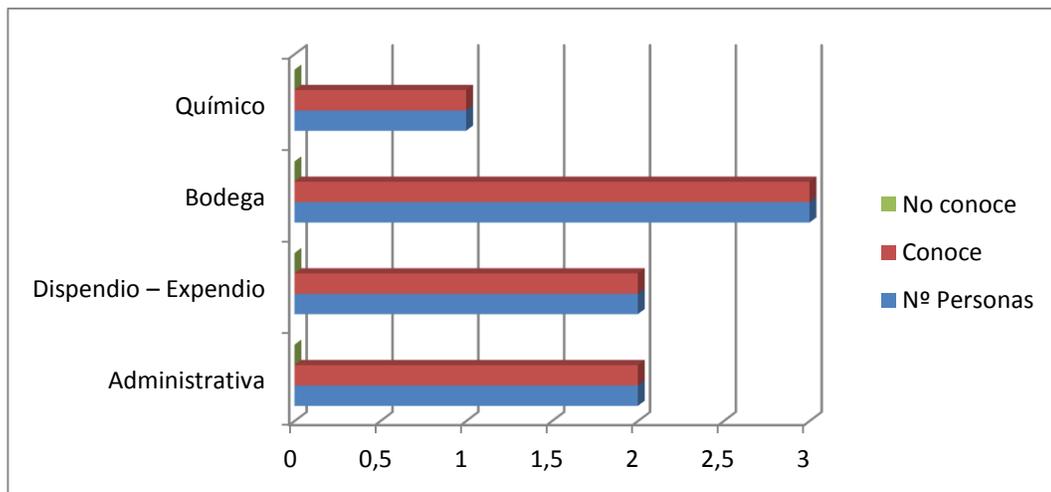


Figura n°4.

Elaborada por Francisco Javier Cevallos Calahorrano.

Análisis:

Análisis del mercado farmacéutico para identificar las oportunidades de mejora en el campo ocupacional de los administradores de boticas y farmacias D.M.Q. 2015.

- En estos casos de farmacia independiente se ve que ahí conocimiento por medio de la farmacia ya que la explicación de ellos que como son personal poco han podido tomar capacitaciones gratuitas y con esto se refleja en lo estadístico la capacidad.

FIGURA N°5			
FARMACIA PROFECIONAL 4			
Personal que conocen las leyes de cómo tener OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE LOS ADMINISTRADORES DE BOTICAS Y FARMACIAS D.M.Q. 2015.			
	N° Personas	Conoce	No conoce
Administrativa	2	2	0
Dispensación – Expendio	2	2	0
Bodega	2	2	0
Químico	1	1	0

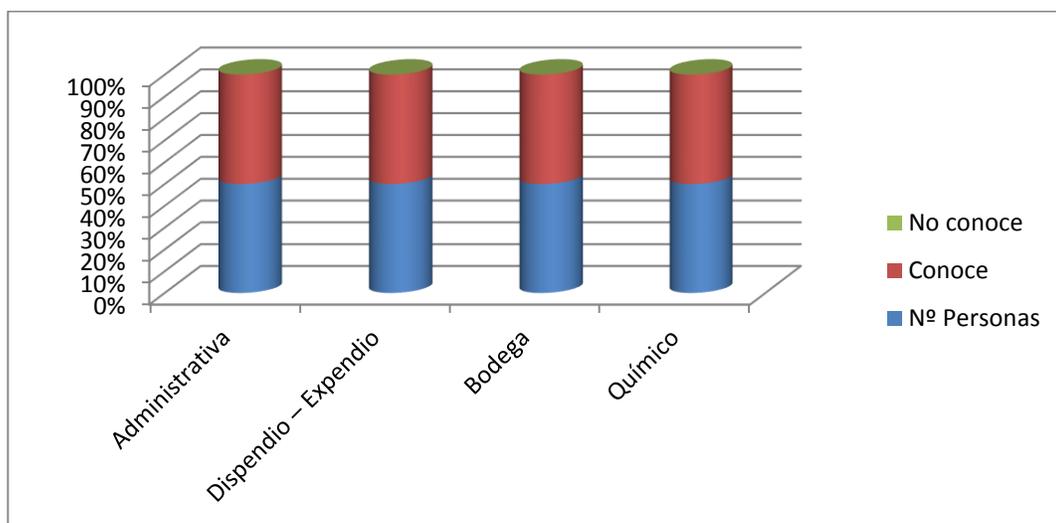


Figura n°5.

Elaborada por Francisco Javier Cevallos Calahorrano.

Análisis:

- Igual que en las demás podemos observar que por ser el personal tan cortó tienen la ventaja de tener un conocimiento ya que las personas que están son los propios dueños.

FIGURA N°6			
FARMACIA GABRIELA 3			
Personal que conocen las leyes de cómo tener OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE LOS ADMINISTRADORES DE BOTICAS Y FARMACIAS D.M.Q. 2015.			
	N° Personas	Conoce	No conoce
Administrativa	1	1	0
Dispensación – Expendio	1	1	0
Bodega	1	1	0
Químico	1	1	0

Análisis del mercado farmacéutico para identificar las oportunidades de mejora en el campo ocupacional de los administradores de boticas y farmacias D.M.Q. 2015.

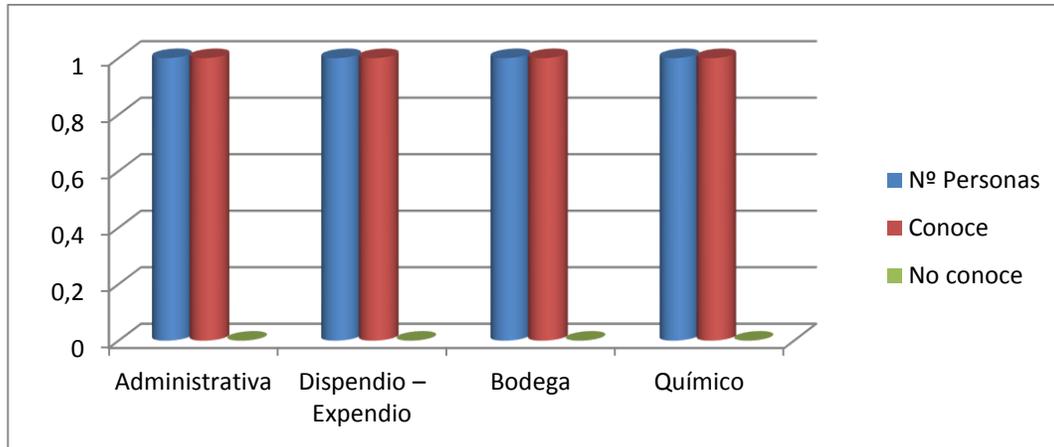


Figura n°6.

Elaborada por Francisco Javier Cevallos Calahorrano.

Análisis:

- En este observamos un nivel de falla nula por el motivo que es un solo dueño y el cual el mismo es el que da la atención y lo cual el dueño a tomado su respectiva capacitación.

4.2. Conclusión del análisis estadístico.

En este análisis estadístico encontramos fallas ya que no todo el personal está capacitado en saber las leyes que rigen a una farmacia para su funcionamiento en este caso es necesario que los propios empleados se constituyen en una ayuda para el administrador o (dueño de la farmacia), para que esta farmacia tenga el adecuado funcionamiento a pegado a las normativas establecidas.

Para conseguir este objetivo debe apoyarse con capacitaciones apegadas a las normativas vigentes.

4.3. Respuestas a la hipótesis o investigación.

La elaboración de una debida capacitación del personal involucrado con la botica y farmacia donde podrá ser una ayuda tanto para al administrador como para la farmacia y sus empleados.

- a) Sí, claro estamos conscientes que el administrador como un porcentaje del personal no está capacitado ni informado sobre cómo debería funcionar la empresa (farmacia o botica) con lo cual estamos de acuerdo con este tipo de ideas donde que la farmacia se encontrara en un posicionamiento que tenga más ganancias. Con esto damos a conocer que en la mayoría de farmacias no solamente el personal necesita este tipo de capacitación si no también el administrador porque en algunos casos el administrador no está lo suficientemente actualizado con este tipo de información con lo cual el problema surgiría desde el, en este caso es como farmacia independientes con poco personal.
- b) Como farmacia de cadena pudimos obtener una información que la mayoría de los empleados son personal capacitado con pocas fallas es por este motivo que el nuevo personal es capacitado de forma estricta para generar enseñanza diaria dentro de la Botica y Farmacia.

El correcto uso de la información que requiere el administrador para sus empleados podrá ser factible e influenciable dentro de la botica o farmacia.

- a) El beneficio sería indudable ya que la farmacia tendría oportunidades de crecer y el administrador se beneficiaría para poder tener oportunidades de una mejora en el campo ocupacional.

Con lo cual los administradores de cadena como lo dijimos antes su debilidad en ocasiones es más porque llega gente nueva y les toma un tiempo a que se adapten al manejo correcto de las leyes y reglamentos que tiene una farmacia para ser competitiva en el campo farmacéutico y más cuando hablamos de una botica.

- b) En caso de las farmacias independientes el caso es más grave por el personal no capacitado no tiene muchas ventajas para obtener una capacitación debida, esto se da porque a veces el mismo dueño quien atiende y no tiene un conocimiento actualizado.

CAPITULO V

5.1. Antecedentes.

- Universidad Politécnica Salesiana de Quito.

La Universidad Politécnica Salesiana de la sede de Quito realizó un estudio acerca del grupo Ecuafarmacias (DIFARE) en la ciudad de Quito donde se trata de un marketing social.

➤ Situación del sector farmacéutico en México.

Agenda para impulsar la competitividad del sector farmacéutico, resultado del estudio, la reflexión, el análisis y la discusión con sus compañeros para que sólo adquieran medicamentos en droguerías, boticas o farmacias y no de identificar las áreas de oportunidad que facilitan las actividades de la industria.

➤ Proyecto de Reforma del Reglamento para el Estudio de Sectorización de Farmacias y Botiquines del país.

Unidad Provincial de Vigilancia de la Salud Pública.

- Contrato de trabajo actualizado con el Químico Farmacéutico o Bioquímico.

Farmacéutico, en el que conste por lo menos 20 horas de servicios profesionales.

- Copia del Permiso del Cuerpo Bomberos (Zona Rural); y Licencia Única de Actividades Económicas LUAE (Distrito Metropolitano de Quito) .

FARMACIAS

- Solicitud para permiso de funcionamiento.

- Copia del RUC del establecimiento.

- Plano del local a escala 1.50.

- Croquis con referencias de ubicación del establecimiento.

- Copias de la Cédula de ciudadanía o pasaporte del propietario o representante legal.

- Copia de la Papeleta de votación del propietario o representante legal.
- Copia de la escritura de Constitución en caso de tener personería jurídica.
- Copia certificada o notariada del nombramiento del representante legal.
- Copia certificada o notariada del Título del profesional responsable técnico registrado en el Ministerio de Salud Pública (Bioquímico farmacéutico- Químico farmacéutico).
- Copia del registro del título en el SENESCYT
- Licencias de Estupefacientes y Psicotrópicos emitida por el Instituto Nacional de Higiene Leopoldo Izquieta Pérez (INSPI).
- Copia de los certificados de salud ocupacional emitidos por los centros de salud del Ministerio de Salud.
- Carnet del curso de capacitación en el manejo medicamentos.
- Contrato de trabajo actualizado con el Químico Farmacéutico o Bioquímico Farmacéutico, en el que conste por lo menos 20 horas de servicios profesionales.
- Copia del Permiso del Cuerpo Bomberos (Zona Rural); y Licencia Única de Actividades Económicas LUAE (Distrito Metropolitano de Quito).

NOTA: PARA FARMACIAS NUEVA, DEBERÁ CUMPLIR CON EL

PROCEDIMIENTO PREVIO DE ASIGNACIÓN DE CUPO DE ACUERDO AL

ESTUDIO DE SECTORIZACIÓN.

5.2. Justificación.

Los diferentes conceptos manejados en Planificación Estratégica, Estrategia Competitiva, Implementación Estratégica de nuevos recursos, serán los ejes teóricos sobre los que se basará esta investigación, que básicamente me permitirán hacer un diagnóstico de la situación actual de los laboratorios farmacéuticos en nuestro país y el impacto socio económico que podrían sufrir por el nuevo marco legal; así como también me permitirán desarrollar las mejores estrategias para que el sector pueda aprovechar eficazmente dichos cambios. La formación de Grado en Farmacia capacita para desempeñar la profesión en oficinas de Farmacia, en la industria y distribución farmacéutica, en especializaciones hospitalarias y no hospitalarias, en laboratorios de análisis, en la gestión sanitaria y en actividades de educación e investigación.

5.3. Descripción.

- **Planteamiento del problema:**

¿Las farmacias independientes como de cadena no tienen información de su competencia?.

5.3.1.SERVICIO AL CLIENTE:

Las organizaciones, en su evolución histórica, han adoptado una filosofía orientada hacia el cliente y en busca de satisfacer plenamente todas sus necesidades se ha recurrido a distintos métodos competitivos. La diferencia por la entrega de un mejor servicio al cliente se está tornando difícil, todas las organizaciones actuales están teniendo cambios en este sentido para favorecer su consolidación y permanecer firmes en los mercados cada vez más competitivos.

5.3.2.TECNOLOGÍA:

Por otro lado, el desarrollo tecnológico permite innovaciones productivas y de servicios sin precedentes, la creatividad ha desplazado sus límites y se ve como emergen nuevas formas de administrar una farmacia. De esta forma, las empresas FARMACEUTICAS de calidad persiguen y a veces hasta crean sus propias redes, satisfaciendo necesidades individuales en el campo farmacéutico lo que permite a la organización alcanzar su máximo potencial creando valores, incluso de esta manera las pocas boticas han depreciado.

5.3.3.NEGOCIO:

De las cadenas de farmacias muestra una salud estable en medio del **debacle** económico, ante la caída del poder adquisitivo de la población y frente a las fallas en inventario de

algunas medicinas, y alguna información que en la modernidad existen como sus nuevas leyes implementadas para este tipo de empresas (boticas o farmacias).

- **Formulación del problema.-** En las farmacias no se encuentra el nivel de conocimientos que debería tener un administrador de Boticas y Farmacias, con lo cual representa un nivel de conocimiento bajo. En este sentido, la pelea por la preferencia del consumidor hace que cada día innoven en servicios. Por ejemplo, PHARMASIS y FYBECA han incorporado la afiliación como mecanismo de descuento a través de una tarjeta de identificación.
- **Objetivo General.-** Diagnosticar la atención al cliente en las farmacias independientes y de cadena con el objetivo que el cliente se afiance a la empresa (botica o farmacia), y se sienta satisfecho.
- **Objetivo Específico:**
 - Diagnosticar la atención al cliente en las farmacias independientes y de cadena con el objetivo que el cliente se afiance a la empresa (botica o farmacia), y se sienta satisfecho.
 - Identificar la ventaja competitiva en base a todas las necesidades que requiere una farmacia tanto en el sistema legal como en el personal para un mejor manejo funcionamiento.

5.4. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.

➤ TITULO DE LA PROPUESTA.

ANÁLISIS DEL MERCADO FARMACÉUTICO PARA IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE LOS ADMINISTRADORES DE BOTICAS Y FARMACIAS D.M.Q. 2015.

➤ OBJETIVO GENERAL.

Estudiar comparativamente las necesidades de las farmacias tanto en lo legal como internamente para obtener la satisfacción del cliente como ventaja competitiva en farmacias tanto de cadena como independiente y boticas.

➤ IMPORTANCIA.

El estudio o investigación sobre este tema sirve para superar la parte administrativa, con técnicas para identificar las oportunidades de mejora en el campo ocupacional administrativo tanto de boticas o farmacias.

Donde tengan conocimientos tanto en ventas como en lo legal donde que todo trabajador farmacéutico conozca todas las leyes que demandan para sostener una empresa farmacéutica (botica o farmacia).

➤ UBICACIÓN.

Dentro del Distrito Metropolitano de Quito (D.M.Q), con un estudio tanto para nivel de farmacias de cadena o independientes y de la misma forma en las de boticas.

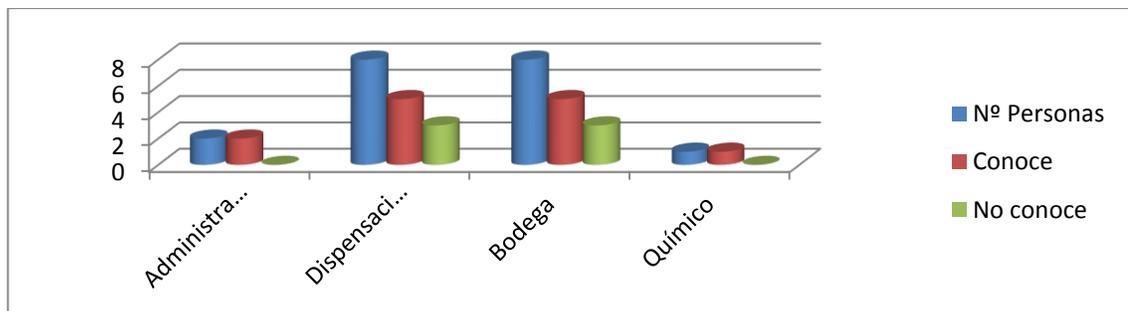
➤ IMPACTO.

En esta investigación hay un impacto económico donde se producirán ventajas tanto para Farmacias de cadena como para Farmacias independientes y Boticas, donde se obtenga un debido conocimiento de leyes farmacéuticas para que estas sean un punto a favor, para que el nivel de conocimiento farmacéutico sea más competitivo y exista una economía satisfecha y la competencia sea equitativa.

El conocimiento de Farmacias y Boticas sea competitivo, en conocimiento para que los resultados sean más satisfactorios y no sean reflejados más tarde, con lo el propósito de esta investigación es lograr un impacto tanto en lo económico como en conocimiento donde el país tenga ventajas ya que así se verá reflejado con buenos profesionales.

➤ **FARMACIAS DE CADENA.**

FIGURA N°2			
FARMACIA FANNY DE CADENA			
Personal que conocen las leyes de cómo tener OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE LOS ADMINISTRADORES DE BOTICAS Y FARMACIAS D.M.Q. 2015.			
	N° Personas	Conoce	No conoce
Administrativa	2	2	0
Dispendio – Expendio	8	5	3
Bodega	8	5	3
Químico	1	1	0



FIGUA N°2

Elaborado por Francisco Javier Cevallos Calahorrano.

Análisis:

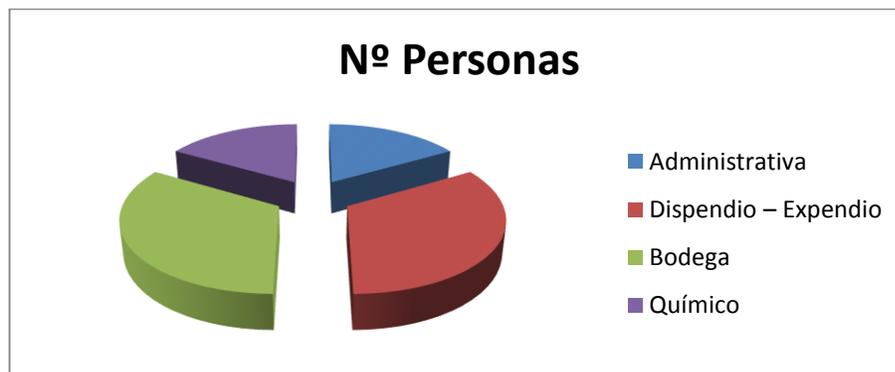
En este caso vemos lo contrario que la farmacia tiene más personal capacitado con lo que se refiere a obtener ventajas con la farmacia pero aún tiene un punto bajo que es los nuevos

Análisis del mercado farmacéutico para identificar las oportunidades de mejora en el campo ocupacional de los administradores de boticas y farmacias D.M.Q. 2015.

empleados que no tienen un conocimiento más apropiado qué hay que reforzarlo con guías del personal que va más tiempo y le puede capacitar al nuevo grupo que forma esta farmacia.

FARMACIA INDEPENDIENTE.

FIGURA N°3			
FARMACIA SU SALUD INDEPENDIENTE			
Personal que conocen las leyes de cómo tener OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE LOS ADMINISTRADORES DE BOTICAS Y FARMACIAS D.M.Q. 2015.			
	N° Personas	Conoce	No conoce
Administrativa	1	1	0
Dispensación – Expendio	2	2	0
Bodega	2	2	0
Químico	1	1	0



FIGUA N°2

Elaborado por Francisco Javier Cevallos Calahorrano.

Análisis:

- En este caso como la farmacia es independiente se ve un porcentaje entero de que el personal sabe sobre el tema ya que son pocos empleados y es una ventaja de la farmacia por lo mismo que es pequeña.

➤ DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

Identificar el tipo de conocimientos que existen dentro de una Botica o Farmacia según las leyes de la salud para un debido funcionamiento correcto donde las debidas capacitaciones dadas al personal sean la parte fundamental que exista dentro del establecimiento con lo cual el impacto principal que es lo económico sea sustentable tanto para el establecimiento farmacéutico como para el empleador y el empleado.

CAPITULO VI

6.1. Recursos.

En este cuadro indicamos todos los recursos que fueron necesarios para la investigación de este proyecto que nos sirvió para llegar a los objetivo general y específico que se plantea en el transcurso de esta investigación con lo cual hemos logrado el objetivo de mejorar (**ANÁLISIS DEL MERCADO FARMACÉUTICO PARA IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE LOS ADMINISTRADORES DE BOTICAS Y FARMACIAS D.M.Q. 2015**).

➤ RECURSOS HUMANOS:

Los recursos humanos necesarios fueron personas relacionadas con el tema de investigación que son necesarios como la base fundamental para a ver obtenidos los resultados de esta investigación con lo cual en este aporte fueron necesarios personas como el vendedor de la empresa REPRESENTACIONES M.H. (MOLINA HERRERA), los dueños de las farmacias tanto de cadena como independientes y boticas con lo cual obtuvimos resultados con las respectivas encuestas, también fue necesario del apoyo de los usuarios de estas farmacias y boticas con sus respectivas opiniones obtenidas con las encuestas.

➤ **RECURSO TECNOLÓGICO.**

Los recursos tecnológicos con que nos sirvieron como herramientas fundamentales para la realización de esta investigación fueron los siguientes:

- Computadora de escritorio.
- Impresora.
- Flash memori.
- Laptop.
- Tablet.
- Internet.

➤ **RECURSO MATERIAL.**

Estos recursos fueron esenciales para que esta investigación tenga un avance y un orden adecuado con lo cual podremos dirigirnos de una forma adecuada. A que mencionamos los principales que nos han permitido estructurar nuestro proyecto.

Hojas.

Anillados.

Cubre hojas.

Tinta.

Libros.

Internet.

Flash.

Esferos.

6.2. Presupuesto.

Este presupuesto fue con fondos propios con un monto económicos de \$262 dólares que e implementado para la realización de la investigación con lo cual sea sustentable y nos sirva como herramienta para la mejora del **ANÁLISIS DEL MERCADO FARMACÉUTICO PARA IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE LOS ADMINISTRADORES DE BOTICAS Y FARMACIAS D.M.Q. 2015**, mis herramientas fueron la investigación Bibliográfica (ministerio de Salud Pública), en cuestras tanto para los dueños como para clientes de Farmacia de cadena o independiente y Boticas, etc.

RECURSOS DE MATERIALES		
Materiales	Cost. unitario	Cost. Total
Hojas paquetes.	\$ 0.03	\$ 45
Anillados.	\$ 1	\$ 10
Cubre hojas.	\$ 0.50	\$ 10
Tinta.	\$ 60	\$ 60
Libros.	\$ 10	\$ 10
Internet.	\$ 22.40	\$ 134.40
Esferos.	\$ 0.45	\$ 3.60

RECURSOS DE SERVICIOS		
RECURSO TECNOLOGICO		
Materiales	Valor Unitario	Valor total
Computadora de escritorio.	\$ 20	\$ 20
Impresora.		
Flash memori.	\$ 70	\$ 70
	\$ 15	\$ 15

Materiales	Venta unitaria	Venta total
Bus.	\$ 0.25	\$ 45
Servicios básicos	\$ 20	\$ 120
TOTAL	\$ 219.63	\$ 543

6.3. Cronograma.

TIEMPO DE EJECUCION DEL PROYECTO.

Actividades Semestrales.	Cronograma																											
	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
.	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
INTRODUCCION	X																											
CAPITULO I.																												
PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA.	X	X																										
FORMULACION DEL PROBLEMA.	X	X																										
OBJETIVO GENERAL.	X	X																										
OBJETIVO ESPECIFICO.	X	X																										
CAPITULO II.																												
CAPITULO VII.																												

Análisis del mercado farmacéutico para identificar las oportunidades de mejora en el campo ocupacional de los administradores de boticas y farmacias D.M.Q. 2015.

CAPITULO VII

7.1. Conclusiones.

En la investigación encontramos que el sistema legal farmacéutico no está muy bien informado en algunas instituciones farmacéuticas donde un administrador no tiene el suficiente conocimiento legal de cómo llevar su farmacia por lo tanto existen farmacias muy capacitadas que son en común la de cadena y por este motivo las farmacia independientes son débiles en el sentido de competencia con lo cual esta investigación nos dio a conocer los parámetros más débiles que existen dentro de una Farmacia o Botica con lo que nos damos cuenta que las Farmacia y Boticas tienen pequeñas fallas en lo legal como en el servicio o problemas dentro de la empresa (Botica o Farmacia).

7.2. Recomendaciones.

Como recomendación damos a conocer que para que una Botica o Farmacia Independiente sea competitiva debe tener la misma capacitación que cualquier otro tipo de cadena

farmacéutica donde el conocimiento de cómo saber llevar una farmacia o administrarla debe ser una parte fundamental para ser alguien competitivo.

Anexos.

➤ ENCUESTA:

Marque con una x la en el siguiente cuadro su respuesta.

- Indica cómo es su equipo de trabajo y de su rol como jefe.

Es:

BUENO

MUY BUENO

EXELENTE

- ¿Cómo maneja su información legal con respecto a la farmacia?

MALA

BUENO

MUY BUENO

EXELENTE

Escriba en las siguientes líneas con sus propias palabras su respuesta.

- ¿Qué tanto sabe del sistema legal para llevar una farmacia?

Marque con una x la en el siguiente cuadro su respuesta.

- ¿Qué estrategias utiliza para conocer a la competencia?

INVESTIGACION DIRECTA.

Con empleados o personal.

INVESTIGACION INDIRECTA.

Con clientes.

Escriba en las siguientes líneas con sus propias palabras su respuesta.

- ¿La competencia es necesaria en los negocios farmacéuticos?
SI, NO ¿PORQUE?

- ¿Cuáles son los planes que tiene para obtener la debida información legal?

- ¿Cómo lograr mejores resultados?

- ¿Cómo enfrentaría una situación de cierre del negocio por no tener todo legal?

- ¿Qué es lo más importante en su trabajo?

- ¿Qué necesidades deben ser cubiertas dentro de su área de trabajo?

➤ **ENCUESTA PARA CLIENTES.**

Marque con una x la en el siguiente cuadro su respuesta.

¿Desde cuando eres cliente de esta botica o farmacia?

- Menos de un año
- Entre 1 – 3 años
- Entre 4 – 6 años

¿Cómo le conoció a la farmacia?

- Por medio de una persona
- Por si mismo

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio?

MALA

BUENO

MUY BUENO

EXELENTE

¿Qué tipo de farmacia quisiera usted que sea la que frecuenta más seguido?

Una farmacia con varios productos.

Una farmacia con solo productos médicos naturistas y químicos.

ANEXO: 1

Fundamentaciones legales de leyes del M.S.P.

- a) Unidad Provincial de Vigilancia de la Salud Pública
- b) Contrato de trabajo actualizado con el Químico Farmacéutico o Bioquímico
- c) Farmacéutico, en el que conste por lo menos 20 horas de servicios profesionales.
- d) Copia del Permiso del Cuerpo Bomberos (Zona Rural); y Licencia Única de Actividades Económicas LUAE (Distrito Metropolitano de Quito).

FARMACIAS

- e) Solicitud para permiso de funcionamiento.
- f) Copia del RUC del establecimiento.
- g) Plano del local a escala 1.50.
- h) Croquis con referencias de ubicación del establecimiento.
- i) Copias de la Cédula de ciudadanía o pasaporte del propietario o representante legal.
- j) Copia de la Papeleta de votación del propietario o representante legal.

- k) Copia de la escritura de Constitución en caso de tener personería jurídica.
- l) Copia certificada o notariada del nombramiento del representante legal.
- m) Copia certificada o notariada del Título del profesional responsable técnico registrado en el Ministerio de Salud Pública (Bioquímico farmacéutico- Químico farmacéutico).
- n) Copia del registro del título en el SENESCYT.
- o) Licencias de Estupefacientes y Psicotrópicos emitida por el Instituto Nacional de Higiene Leopoldo Izquieta Pérez (INSPI).
- p) Copia de los certificados de salud ocupacional emitidos por los centros de salud del Ministerio de Salud.
- q) Carnet del curso de capacitación en el manejo medicamentos.
- r) Contrato de trabajo actualizado con el Químico Farmacéutico o Bioquímico Farmacéutico, en el que conste por lo menos 20 horas de servicios profesionales.
- s) Copia del Permiso del Cuerpo Bomberos (Zona Rural); y Licencia Única de Actividades Económicas LUAE (Distrito Metropolitano de Quito).

➤ Bibliografías.

Gaos, Ignacio. Enciclopedia básica, Danae.

Valles, Edmon escritor (2007). Recuperado de: www.eumed.net/libros-gratis/2007b/283/66.htm

MsC. Cejas Yanes, Enrique (2002). Sistema farmacéutico nacional e internacional recuperado de: <http://www.granma.cubaweb.cu/2002/05/31/index.html>.

Barreiro, G. (2003). Presentación a la Asamblea Nacional del Poder Popular del Proyecto presupuesto del Estado para el 2004. Periódico Granma. pp. 4, 26
Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos27/industria-farmaceutica/industria-farmaceutica.shtml#biblio#ixzz3Wb1J14b3>.

Centro de Histoterapia Placentaria: Producción de medicamentos (2003). Recuperado de:
<http://www.infomed.sld.cu/instituciones/placenta/histoterapia.html>.

Martí, B. (2003) Crece producción de medicamentos en Granma. Periódico Granma versión digital. 20-septiembre 2003 recuperado de:
<http://www.granma.cubaweb.cu/2003/09/20/nacional/index.html>.

<http://www.monografias.com/trabajos27/industria-farmaceutica/industria-farmaceutica.shtml#biblio#ixzz3Wb1cnFU5>.

Materias primas para la producción farmacéutica. El proyecto «mediCuba-Europa» Materias primas para la producción de medicamentos en Cuba. Recuperado de <http://www.medicuba.ch/page.asp?ID=181&Lang=ES>.

Medicamentos en Cuba. (2003). Boletín Informativo de la industria de medicamentos recuperado de: <http://lanic.utexas.edu/project/farmacos/no37.htm>

Mikulinskiy, R. S. Ciencia, Historia de la Ciencia, Cienciología. Editorial Academia, La Habana, (1985) Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos27/industria-farmaceutica/industria-farmaceutica.shtml#biblio#ixzz3Wb1qvuj7>.

<http://www.monografias.com/trabajos27/industria-farmaceutica/industria-farmaceutica.shtml#biblio#ixzz3Wb0xFJjH>.

Dr. Del Brutto, Oscar (2013). Ministerio de salud pública. Recuperado de www.msp.gob.ec/dps/pichincha.