



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL
ÁREA DE BODEGA DE LA DISTRIBUIDORA SOULPHARMA CIA. LTDA. DEL DMQ. EN EL SECTOR
DE MARIANAS EN EL PERIODO 2018

Proyecto de Investigación Desarrollo e Innovación previo a la obtención del título de Tecnóloga en
Administración de Boticas y Farmacias

Autora: Ortiz Borja Yadira Elizabeth

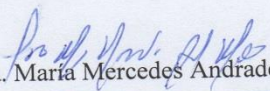
Tutor: Dra. María Mercedes Andrade

Quito-Ecuador

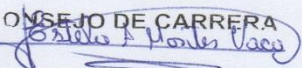


ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El equipo asesor del trabajo de Titulación de la Srta. **ORTIZ BORJA YADIRA ELIZABETH** de la carrera de **ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS** cuyo tema de investigación fue: **LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE BODEGA DE LA DISTRIBUIDORA SOULPHARMA CIA. LTDA. DEL DMQ EN EL SECTOR DE MARIANAS EN EL PERIODO 2018**. Una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la Institución.


Dra. María Mercedes Andrade
Tutor del Proyecto


Lcdo. Romer Pichardo
Lector del Proyecto

 INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

Dra. Estela Anselma Montes Vaca
Delegada de Carrera para los
Trabajos de Titulación

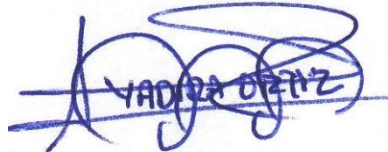
 INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA

Dr. Jorge Marcelo López Pazmiño
Director de Escuela

CAMPUS 1 - MATRIZ	CAMPUS 2 - LOGROÑO	CAMPUS 3 - BRACAMOROS	CAMPUS 4 - BRASIL	CAMPUS 5 - YACUAMBÍ
Av. de la Prensa N45-268 y Logroño Teléfono: 2255460 / 2269900 E-mail: instituto@cordillera.edu.ec Pág. Web: www.cordillera.edu.ec Quito Ecuador	Calle Logroño Oe 2-84 y Av. de la Prensa (esq.) Edif. Cordillera Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649	Bracamoros N15 163 y Yacuambí (esq.) Telf.: 2262041	Av. Brasil N46-45 y Zamora Telf.: 2246036	Yacuambí Oe2-36 y Bracamoros. Telf: 2249994

DECLARATORIA

Declaro que el proyecto de Investigación Desarrollo e Innovación denominado LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE BODEGA EN LA DISTRIBUIDORA SOULPHARMA CIA. LTDA. DEL DMQ. EN EL SECTOR DE MARIANAS EN EL PERIODO 2018 es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



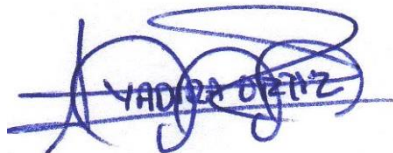
Yadira Elizabeth Ortiz Borja

C.I. 1725490443

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Yadira Elizabeth Ortiz Borja portador de la cédula de ciudadanía signada con el **No. 172549044-3** de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE BODEGA EN LA DISTRIBUIDORA SOULPHARMA CIA. LTDA. DEL DMQ. EN EL SECTOR DE MARIANAS EN EL PERIODO 2018**

Con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



FIRMA: _____

NOMBRE: Yadira Elizabeth Ortiz Borja

CEDULA: 1725490443

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, salud y fortaleza para seguir luchando a pesar de todas las duras pruebas del camino, por sus bendiciones que han sido fundamentales para mi desarrollo como persona.

A mis padres por siempre estar pendiente de mí por ser ellos el motivo de mi superación ya que con su cariño y palabras fortalecen mi alma y mi espíritu para seguir luchando y formándome como persona y profesional.

A mis hermanos porque son parte de mi vida, porque a pesar de todo lo que hemos pasado, siempre me brindan su cariño y sus palabras de aliento para seguir.

Mis sobrinas por brindarme ese amor y confianza, sus abrazos que transmiten nobleza, apoyo y las ganas de superación para ser un ejemplo a seguir.

A mi esposo por la comprensión y el apoyo incondicional, por acompañarme siempre en este camino de estudios que no fue fácil pero lo logré, por estar conmigo en las malas noches dándome ánimo y aliento para que siga y culmine mis estudios.

A todos los docentes y amigos que formaron parte de esta carrera que no solo fomentaron conocimientos sino valores muy importantes para salir al campo profesional y a la rutina diaria, con sus consejos y vivencias que se aprende mucho.

DEDICATORIA

Primero a Dios por la vida y salud

A mis padres por ser mi inspiración

A mis sobrinas por el cariño y nobleza

A mi Esposo por el apoyo incondicional.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	iii
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	iv
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN NARRATIVO	xiv
ABSTRACT.....	xv
Capítulo I.....	1
1 Antecedentes	1
1. 01. Contexto.....	1
1. 02. Justificación	2
1. 03. Definición del problema Central (Matiz t)	3
Capítulo II	6
2 Análisis de involucrados	6
2.01 Mapeo de involucrados	6
2. 02. Matriz de análisis de involucrados.	9

Capítulo III.....	11
3. Problemas y Objetivos	11
3.01. Árbol de problemas	11
3.02. Árbol de Objetivos.	14
Capítulo IV.....	17
4. Análisis de alternativas	17
4.01. Matriz de análisis de alternativas.	17
4.02. Matriz de análisis de impacto de objetivos.	20
4.03. Diagrama de estrategias	21
4.04. Matriz de marco lógico	23
Capítulo V.....	26
5. Propuesta.....	26
5.01. Antecedentes.....	26
5.02. Descripción.	26
5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.	28
5.04. Actividades relacionadas a la gestión de almacenamiento y distribución	42
5.04.3. Indicadores de gestión.....	54
Capítulo VI.....	56
6. Aspectos administrativos	56
6.01 Recursos.	56
6.02 Presupuesto	57

6.03 Cronograma.....	58
Capítulo VII	59
7. Conclusiones y recomendaciones	59
7.01 Conclusiones.	59
7.02 Recomendaciones.....	60
Bibliografía	61
Anexos	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	4
Tabla 2	9
Tabla 3	18
Tabla 4	20
Tabla 5	24
Tabla 6	37
Tabla 7	43
Tabla 8	45
Tabla 9	46
Tabla 10	48
Tabla 11	50
Tabla 12	52
Tabla 13	54
Tabla 14	55
Tabla 15	58
Tabla 16	63

INDICE DE FIGURAS

Figura. 1	7
Figura. 2	12
Figura. 3	15
Figura. 4	22
Figura. 5	38
Figura. 6	39
Figura. 7	41
Figura. 8	42
Figura. 9	47
Figura. 10	49
Figura. 11	51
Figura. 12	53
Figura. 13	62
Figura. 14	64
Figura. 15	65
Figura. 16	65
Figura. 17	66
Figura. 18	66
Figura. 19	67
Figura. 20	67
Figura. 21	68
Figura. 22	68
Figura. 23	69
Figura. 24	69

Figura. 25	70
Figura. 26	71
Figura. 27	72
Figura. 28	73
Figura. 29	74
Figura. 30	75

RESUMEN NARRATIVO

El proyecto realizado, levantamiento, diseño y estandarización de procesos y procedimientos en el área de bodega de la distribuidora Soulpharma Cía. Ltda. Tiene como finalidad realizar de forma eficiente cada uno de los pasos que se realiza en cada área de la bodega, puesto a que la bodega es un departamento muy importante para el almacenamiento de los medicamentos y productos en general, la misma que debe garantizar la conservación como lo dice en la etiqueta técnica, manteniendo la calidad de los medicamentos que serán distribuidos a las farmacias y posteriormente llegara a las manos del consumidor final.

Los procesos serán identificados mediante fichas de actividades y diagramas de flujo los mismos que se visualizara paso a paso las formas correctas de Recepción, almacenamiento y distribución basadas en la base legal ARCSA (agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria).

ABSTRACT

The purpose of the project, survey, design and standardization of processes and procedures in the winery area of the Soulpharma Cia. Ltda. distributor is to carry out efficiently each of the steps that are carried out in each area of the winery, since the winery is a very important department for the storage of medicines and products in general, the same one that must guarantee the conservation as it says in the technical label, maintaining the quality of the medicines that will be distributed to the pharmacies and later it will arrive at the hands of the consumer final.

The processes will be identified through activity cards and flowcharts that will be visualized step by step the correct forms of reception, storage and distribution based on the legal basis ARCSA (national agency for regulation, control and sanitary surveillance).

Capítulo I

1 Antecedentes

1. 01. Contexto.

Bravo (2011) concluyó que la Gestión de Procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.

La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores; sin pretender agotar el tema, porque la gestión de procesos es todavía una disciplina en formación. El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente.

En la actualidad son muy importantes el levantamiento y diseño de procesos para las organizaciones porque estos permiten igualar, establecer y normar para el beneficio y mejorar resultados de la entidad permitiendo estandarizar cada uno de ellos donde nos permite reducir tiempos y costos.

La estandarización ha sido de gran acogida en todas las organizaciones con el fin de controlar todas las sub áreas de la empresa.

1. 02. Justificación

Según Herrera E. L. & Medina F. A. & Naranjo L. G. (2000) concluye que:

La justificación de un proyecto Responde a la pregunta "¿por qué se investiga?". Son razones o motivos por los cuales merece que el tema sea estudiado. Pueden referirse al interés por investigar el tema aspecto novedoso que tiene, a su importancia científica o impacto social, a la responsabilidad social de la institución, a la necesidad de resolver el problema antes de que se agrave más a la factibilidad de estudio, etc. (pág. 51).

La Distribuidora Soulpharma Cía. Ltda. Fue fundada en febrero del año 2016 su dirección es Elías Godoy E2- 03 y de los fundadores Sector Marianas Quito-Ecuador. Cuyo objetivo es brindar un servicio de calidad al mercado farmacéutico, es así que su actividad es, comercialización de medicamento y productos afines además como estrategia de comercialización el servicio farmacéutico abarca abastecimiento, tanto a las farmacias propias como a las farmacias Franquiciadas de su empresa.

En el último año la Distribuidora Farmacéutica Soulpharma Cia Ltda., ha tenido una mala gestión administrativa; en la que se evidencia perdidas económicas y productos farmacéuticos de baja rotación que no tienen mucha demanda, lo que generó endeudamiento y sin liquidez para la compra de nuevos productos solicitados por las farmacias propias y franquiciadas lo que ocasionó el incumplimiento de pedidos para las mismas y la desafiliación de las franquicias generando que éstas soliciten sus productos a otras distribuidoras farmacéuticas perdiendo prestigio a la Distribuidora Farmacéutica Soulpharma Cía. Ltda.

Razón por la que la distribuidora farmacéutica Soulpharma Cía. Ltda.

Requiere implementar, Diseñar y estandarizar procesos y procedimientos

administrativos y operativos en el área de bodega, para un correcto y eficiente abastecimiento, cumplimiento de las Buenas Practicas de Farmacia, con énfasis en las BPATD que permita cumplimiento de la normativa legal vigente y a su vez una óptima distribución a las farmacias propias y franquiciadas.

Mediante la estandarización de procesos y procedimientos y el buen uso de los recursos, se podrá disminuir los riesgos de pérdidas económicas por mala gestión administrativa.

La propuesta facilitaría el desempeño de las diferentes labores en el área de bodega incrementando los niveles de eficiencia y eficacia ya que todas las actividades estarían organizadas y coordinadas bajo la gestión de procesos y procedimientos administrativos y operativos.

Permitirá que los proveedores farmacéuticos sigan trabajando con la distribuidora, por su alto índice de distribución, otorgando mayores descuentos para que la misma pueda ofrecer rentabilidad a las franquicias y un posicionamiento en las farmacias propias por sus bajos precios.

1. 03. Definición del problema Central (Matiz t)

La matriz T, es una herramienta del marco lógico donde se identifica los tres posibles escenarios de todo proyecto de investigación siendo estos la situación actual, situación ideal y situación empeorada, dentro de estos tres posibles escenarios tenemos dos tipos de fuerzas que son las impulsadoras y las bloqueadoras las cuales miden el impacto y potencial de cambio que tiene cada una sobre el problema central.

A continuación, la matriz T del problema planteado.

Tabla 1
Matriz T

SITUACION EMPEORADA	SITUACION ACTUAL				SITUACION IDEAL
Cierre y quiebra total de la distribuidora por bloqueo para realizar pedidos a los laboratorios.	Pedidos incompletos al distribuir los medicamentos a las farmacias propias y franquiciadas por parte de la distribuidora Soulpharma Cía. Ltda.				Mayor rentabilidad, planificación y control en pagos a laboratorios para poder comprar y así distribuir lo que piden las Farmacias.
FUERZAS IMPULSADORAS	I	P.C.	I	P.C.	FUERZAS BLOQUEADORAS
1.-Colaboradores dispuestos al cambio para mejorar procesos.	3	4	5	5	1.- Falta procesos en el área de bodega para su correcto almacenamiento y despacho.
2.- Amplia acogida de los productos farmacéuticos en el mercado	3	4	4	3	2.- Personal no capacitado con conocimientos de lo que dice la normativa vigente.
3.- Personas interesadas por obtener la franquicia de Farmacia Nacional.	5	5	5	5	3.- Se realiza actividades de manera empíricas.
4.- Sistema fácil de manipular para todo el personal.	3	3	4	4	4.- Falta de recursos tecnológico y suministros que son necesarios en el área de bodega
5.- Personal comprometido en cada actividad.	3	4	3	3	5.- Falta de juntas directivas dispuestas a escuchar acción de mejoras.

Presenta la Matriz t o análisis de fuerzas t del proyecto, Elaborado por: Yadira Ortiz

Análisis

Para encontrar el problema central, Matriz T se procede a realizar la tabla 1 en la que se puede visualizar la situación actual de la empresa, el problema actual por el cual está atravesando la distribuidora farmacéutica Soulpharma Cia. Ltda.

También se puede observar situaciones que permite proyectar hacia una situación empeorada y situación ideal en la que se puede analizar una posible

solución para erradicar el problema central o que pasaría si no se toma medidas para mejorar dicho problema central.

Cada situación tienen fuerzas, para la situación empeorada se tienen las fuerzas impulsadoras que vienen a ser las fortalezas de la empresa para erradicar dicha situación y que permite medir el impacto de la fuerza sobre el problema.

En la situación ideal tienen las fuerzas bloqueadoras que son las debilidades que la empresa tiene y las cuales no permiten que esta situación se logre, por lo que se medirá la intensidad y el potencial de cambio que esta tiene hacia el problema actual.

Una vez definido las situaciones y fuerzas que presenta la distribuidora farmacéutica Soulpharma Cia. Ltda. Se procede a realizar la puntuación donde califica en una escala del 1 al 5 de acuerdo a la intensidad y el potencial de cambio que estas tengan hacia el problema central.

De acuerdo a la puntuación realizada refleja que la mayor intensidad e impacto en las fuerzas bloqueadoras es el N° 1 Falta procesos y procedimientos en el área de bodega para su correcto almacenamiento y despacho. Y N°3 Se realizan actividades de manera empíricas. Así mismo en las fuerzas impulsadoras se reflejó el N° 3 Personas interesadas por obtener la franquicia de Farmacia Nacional.

Capítulo II

2 Análisis de involucrados

2.01 Mapeo de involucrados

Esta es otra de las herramientas de marco lógico que el manual Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos y programas (página 16) considera útil para identificar las competencias y posiciones de cada persona, institución o grupo social, que giran en el entorno del problema o que pueda ser parte de la solución al mismo.

El mapeo de involucrados es una herramienta que permite identificar los involucrados directos e indirectos del problema central en mención.

Se considera como involucrados directos aquellos que participan en la planificación, ejecución y evaluación de proyectos o que sean afectados o afecten a las políticas y programas sociales para la realización de la propuesta, siendo los indirectos aquellos que solo utilizan los resultados del mismo para las futuras investigaciones.

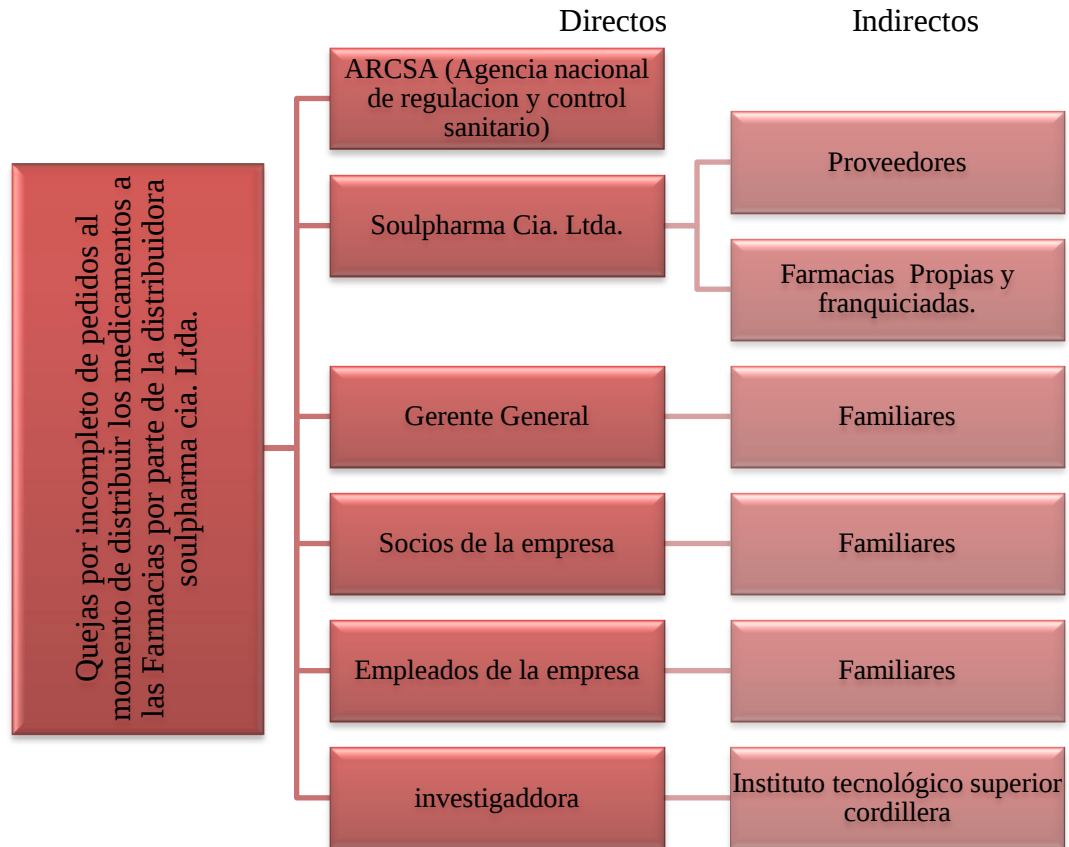


Figura. 1 Indica el Mapeo de involucrados donde se encuentran los involucrados directos e indirectos, Elaborado por: Yadira Ortiz

Análisis

Se desarrolló la tabla 2 con el fin de definir los involucrados directos e indirectos relacionados con el problema central Quejas por incompleto de pedidos al momento de distribuir los medicamentos a las Farmacias por parte de la distribuidora Soulpharma Cia. Ltda. Donde se pudo determinar que los involucrados directos son seis.

En primer lugar tenemos al ARSCA (Agencia Nacional de Regulación y Control Sanitario) es un ente regulador nacional que se encarga de realizar controles a todas las entidades que refieren a la salud ciudadana y otras, así como también se encarga de emitir permisos de sustancias como materia prima, sustancias sujetas a control y a fiscalización. Por ello la distribuidora Soulpharma Cia. Ltda. Se dedica a la distribución de productos farmacéuticos que deben solicitar dichos permisos.

En segundo lugar tenemos la distribuidora Soulpharma Cia Ltda. que se involucra directamente con el problema detectado y los anteriores puntos, también tiene como involucrados indirectos los proveedores que son los que se beneficiaran de la empresa al momento de realizar pedidos al igual que las Farmacia sean estas propias o franquiciadas.

En tercer lugar tenemos al gerente general que es el encargado directo de la empresa y quien toma las decisiones, analizando nuestro problema central y nuestras posibles soluciones teniendo como involucrados indirectos a sus familiares que son los que se beneficiaran de la utilidad que genere la empresa.

En cuarto lugar tenemos a los socios de la empresa que son los interesados en la utilidad de la empresa y se ven afectados por el problema central siendo así también sus familiares involucrados indirectos porque les afecta si la empresa no es rentable.

En quinto lugar tenemos a los empleados de la empresa que son los beneficiarios directos ya que si la empresa tiene utilidad los empleados también la tienen, y así la empresa genera fuentes del empleo para personas. Beneficiándose sus familiares como involucrados indirectos.

En sexto lugar tenemos a la investigadora que se encarga de realizar el problema central y las posible soluciones para erradicar el mismo, entregando el proyecto al Instituto Tecnológico Superior Cordillera que se convierte en involucrado indirecto ya que el obtendrá la tesis en su repositorio para nuevas investigaciones.

2. 02. Matriz de análisis de involucrados.

Tabla 2

Matriz de análisis de involucrados

Actores involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, mandatos y capacidades	Intereses sobre el proyecto	Conflictos potenciales
ARCSA (Agencia nacional de regulación y control sanitario)	Correcto funcionamiento o de acuerdo a la ley vigente	Incumplimiento de la normativa y buenas prácticas de almacenamientos.	Ley orgánica de la salud	Productos en buen estado, con el respectivo control de calidad.	Clausura por incumplimiento a la normativa.
Soulpharma Cia. Ltda.	Obtener una correcta gestión por procesos	Mala administración y falta de comunicación.	Personal comprometido con las actividades.	Incrementar el prestigio de la empresa con las farmacias propias y franquiciadas.	Falta de recursos.
Gerente General	Eliminar quejas por las farmacias propias y franquiciadas en el incumplimiento de pedidos.	Falta de una buena y correcta gestión por procesos.	Poder de mando para establecer políticas y reglas.	Incrementar mayor franquicias que confíen en la distribuidora.	Escasa fuente económica
Socios de la empresa	Obtener utilidad de la empresa	Falta de dinero para cancelar a los proveedores	Clientes interesados en adquirir las franquicias.	Aplicar procesos que permitan estandarizar actividades	Variación económica para aplicar el proyecto
Empleados de la empresa	Evitar las quejas por el incumplimiento de pedidos y pago a proveedores	Evitar la desafiliación de los propietarios de las farmacias franquiciadas	Material adecuado para la ejecución del proyecto.	Mayor organización mediante los procesos y procedimientos.	Retrasos de la fecha de pago en sueldos para el personal.
Investigadora	Buscar las posibles soluciones, para erradicar la desafiliaciones por parte de las franquicias.	Insatisfacción de parte de los propietarios de la farmacia y proveedores.	Conocimientos y tutoría de profesionales para aportar en el proyecto.	Aplicación del proyecto en la distribuidora, para el éxito de la tesis.	Tiempo necesario para mayor tutoría e investigaciones.

Representa a la matriz de análisis de involucrados, Elaborado por: Yadira Ortiz

Análisis

Al identificar los involucrados directos del proyecto sobre el problema central planteado, se muestra el cuadro nro. 3 donde se puede evidenciar el análisis de cada uno de ellos, interpretando el nivel de influencia que cada involucrado tiene hacia el proyecto, establecido como una posible solución del problema central puesto a que ninguno de los involucrados generan una oposición de mejora para la distribuidora Soulpharma Cía. Ltda.

Así también tenemos a un involucrado directo que nos aporta mucho con lo que es la normativa vigente, como lo es la ARCSA (Agencia nacional de regulación y control sanitario) y las Buenas prácticas de almacenamiento que nos ayudan a que nuestro proyecto cumpla con los parámetros que las mismas nos aportan.

Generando no obtener multas y trabajar de una forma correcta en conjunto con la gestión de procesos y procedimientos.

Por ultimo tenemos a los involucrados directos dentro de la distribuidora Soulpharma Cía. Ltda. Los cuales nos ayudaran para que este proyecto sea ejecutado de la mejor manera, aplicando los procesos y procedimientos para una mejora continua e la empresa.

Capítulo III

3. Problemas y Objetivos

3.01. Árbol de problemas

Según Retamozo, L. (2006). “Definir los efectos más importantes del problema en cuestión, de tal forma de analizar y verificar su importancia. Se trata en otras palabras de tener una idea del orden de gravedad de las consecuencias que tiene no resolver la problemática que se ha detectado y que hace que se amerite la búsqueda de soluciones”. pág. 4

El árbol de problemas indica las causas y efectos que genera el problema central del proyecto, permitiendo analizar cada una de las causas para mediante las mismas generar posibles soluciones que ayuden a la distribuidora Soulpharma Cía. Ltda. A realizar su objetivo de una manera eficiente.

La estructura del árbol de problemas es, la raíz representa a las causas (porque está ocurriendo), el tronco del árbol representa el problema central (que es lo que está ocurriendo), y las ramas representan los efectos o consecuencias (que es lo que está ocasionando), en base a esta estructura nos permite planificar con relación al proyecto.

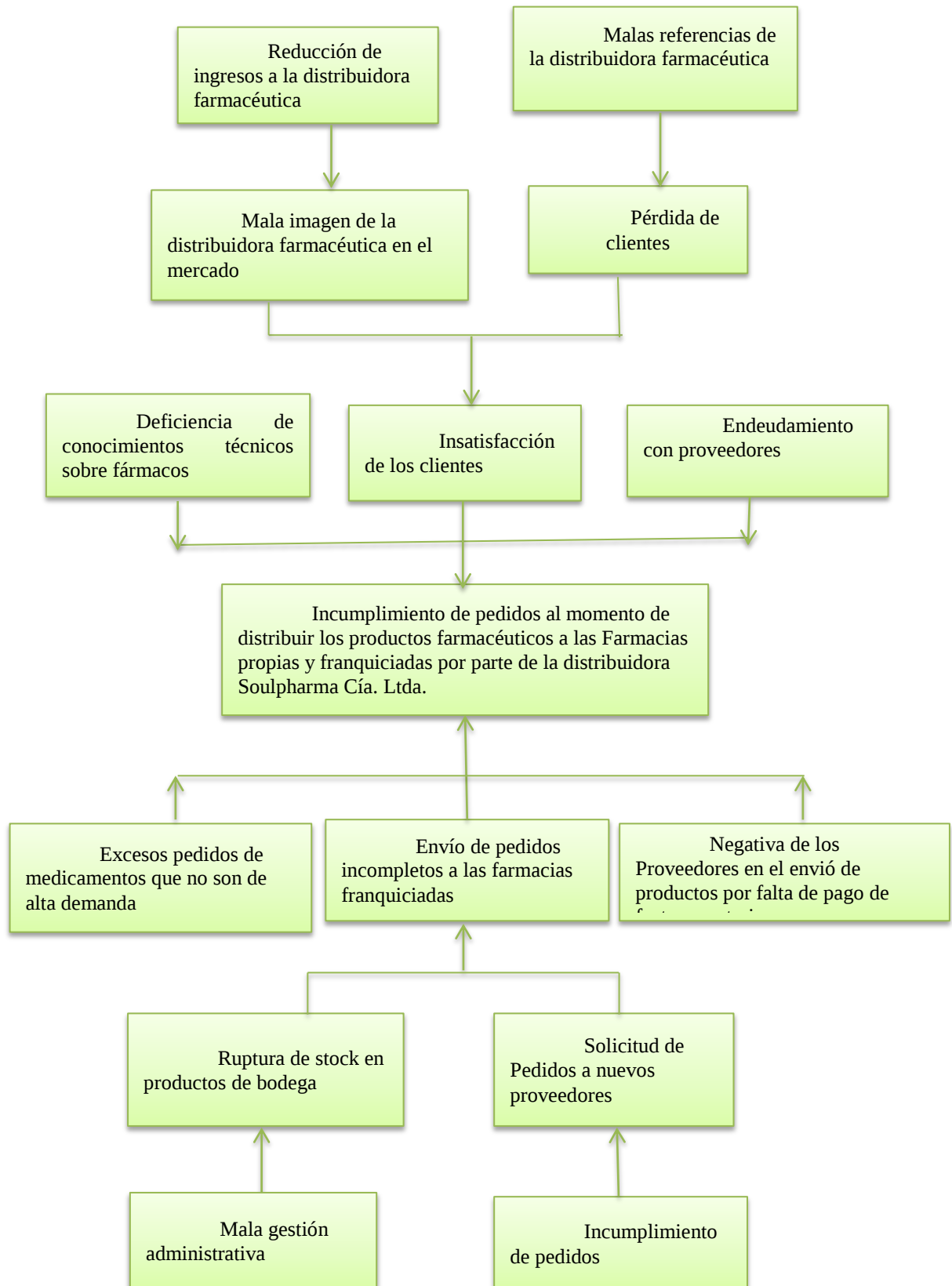


Figura. 2 Identifica el Árbol de Problemas, problema central, causas, efectos, elaborado por: Yadira Ortiz

Análisis

En la figura 2, se puede observar el árbol de problemas, el cual nos desglosa el problema central que es el tronco, sus causas que son las raíces y los efectos o consecuencias que son las ramas. Siendo así su problema central es el Incumplimiento de pedidos al momento de distribuir los productos farmacéuticos a las Farmacias propias y franquiciadas por parte de la distribuidora Soulpharma Cía. Ltda.

Donde tenemos como segunda fila a las causas directas (raíces) del problema, estas son los motivos por los cuales se genera el problema central, tenemos el exceso de pedidos, medicamentos que no son de alta demanda debido a una mala selección de proveedores, él envió de pedidos son incompletos para las farmacias franquiciadas porque la distribuidora farmacéutica no tiene lo que las mismas solicitan y los proveedores ya no quieren despachar los productos por falta de pago.

En la tercera fila encontramos las causas indirectas que originan la existencia de la causa y efecto directo hacia el problema central donde tenemos un escaso stock de productos farmacéuticos lo que genera que las farmacias franquiciadas busquen nuevos proveedores para abastecer sus farmacias y así cumplir con las expectativas de sus clientes.

Y por último tenemos las causas estructurales que se encuentran en la cuarta fila, que son las causas y efecto indirectas hacia problema central, generando a las mismas una reducción de ingresos económicos a la distribuidora farmacéutica por su mala administración lo que ocasiona la pérdida de clientes y malas recomendaciones sobre la misma.

3.02. Árbol de Objetivos.

“Según Retamozo, L. (2006). “Describe y determina la situación futura del proyecto a la que se desea llegar una vez que se han resuelto los problemas. Consiste en convertir los estados negativos del árbol de problemas en soluciones, expresados en estados positivos permitiendo una visión global y clara de la situación que se desea intervenir”. pág. 5

En base al árbol de problemas se realizara el árbol de objetivos que son las posibles soluciones, todo lo contrario al árbol de problemas para que las causas efectos sean positivas.

El árbol de objetivos también nos permite visualizar el futuro que prevalecerá una vez resuelto los problemas mediante el cual nos permite plantear los objetivos que generen mayor impacto social o elaborar mejores estrategias adecuadas de intervención.

Se caracteriza por su estructura positiva, el cual consiste transformar lo negativo o problema central en positivo o visión futura, los efectos en fines y las causas en medios, es decir, las causas-efectos se transforman en medios-fines.

La estructura de un árbol de objetivos es: los medios son sus raíces y los fines son sus ramas u hojas la misma que el árbol de problemas solo que cambia su contenido en positivo.

A continuación se observara el árbol de Objetivos, donde analizamos lo negativo o problemas que se observa en la figura 2 para transformarlo en positivo como esta en la figura 3 a lo que la distribuidora farmacéutica quiere llegar en un futuro.

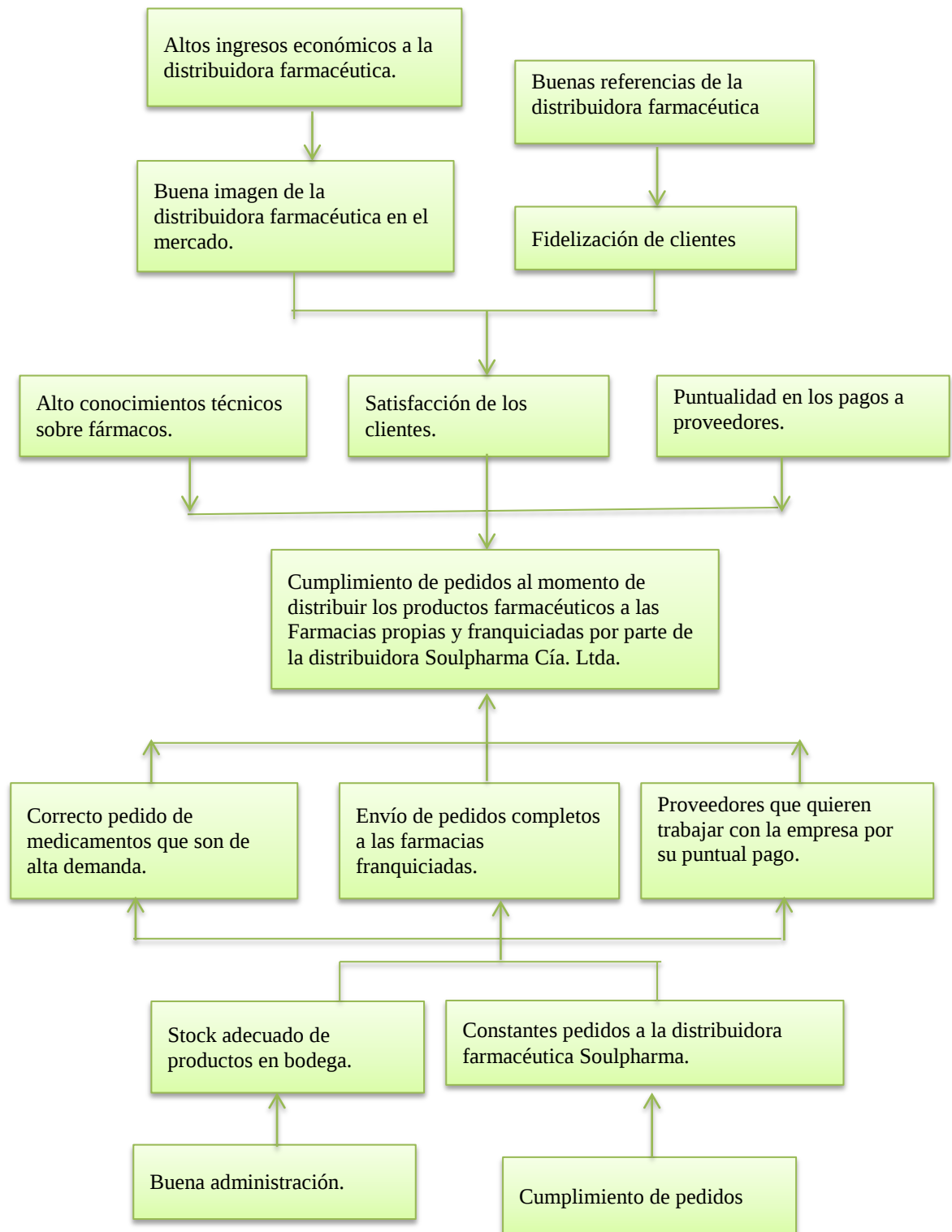


Figura. 3 En el Árbol de objetivos se identifica, acciones, componentes, propósitos, elaborado por: Yadira Ortiz

Análisis

En el figura 3 se puede observar el árbol de objetivos, el cual nos desglosa a lo que la distribuidora farmacéutica quiere llegar en base al problema central, convertirlo el mismo en el propósito del proyecto, lo contrario del árbol de problemas. Siendo así el propósito del proyecto el cumplimiento de pedidos al momento de distribuir los productos farmacéuticos a las Farmacias propias y franquiciadas por parte de la distribuidora Soulpharma Cía. Ltda.

En los componentes del proyecto que vienen a ser la segunda fila el objetivo del resultado, son los resultados positivos que genera el propósito del proyecto, en este caso sería el Correcto pedido de medicamentos que son de alta demanda generando un correcto envío de pedidos solicitados por las farmacias franquiciadas.

En la tercera fila encontramos las actividades donde tenemos un stock adecuado lo que generaran constantes pedidos por parte de las farmacias franquiciadas y a su vez su fidelidad dejando una buena imagen para la distribuidora farmacéutica.

Y por último que se encuentran en la cuarta fila, donde se describe la finalidad del proyecto o resultados, como una buenas referencias de la empresa, cumplimiento de pedidos mediante una buena administración.

Capítulo IV

4. Análisis de alternativas

4.01. Matriz de análisis de alternativas.

“Según Robayo, J. (2014). “Es una herramienta del marco lógico donde determina las soluciones, alternativas que pueden llegar a ser las estrategias del proyecto y representados por cadenas de objetivos enlazados en relaciones de medios y fines mediante el cual en esta matriz se evalúa tales como factibilidad financiera, técnica, política y social de las posibles estrategias permitiendo lograr y alcanzar los objetivos hacia el entorno de la finalidad, propósito y componentes de un proyecto”.

pág. 1

Para realizar esta matriz se parte desde el árbol de objetivos, seleccionando las estrategias eficientes que sirvan para solucionar la problemática, partiendo de estas estrategias aplicaremos criterios a cada una de ellas para realizar una segunda selección mediante una puntuación donde sabremos cuál de las estrategias son más recomendables para el proyecto.

Donde la evaluación consiste del 1 al 4 siendo el 1 el puntaje más bajo y el 4 el puntaje más alto, es decir que: 1 es bajo, 2 medio bajo, 3 medio alto, 4 alto.

A continuación presentamos la matriz de análisis de alternativas sobre el problema central del proyecto.

Tabla 3
Matriz de análisis de alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categorías
Diseño y estandarización de procesos y procedimientos en el área de bodega de la distribuidora farmacéutica Soulpharma.	4	4	4	4	3	19	Alta
Compromiso por parte del personal y gerente general para la aplicación de los procesos y procedimientos administrativos y operativos.	4	4	3	3	3	17	Alta
Cumplimiento de la correcta utilización de los procesos y procedimientos administrativos y operativos	4	4	3	4	3	18	Alta
Disminución de quejas por parte de las farmacias propias y franquiciadas.	4	3	3	4	3	13	Media alta
Total	16	15	13	15	12	67	

Representa a la matriz de análisis de alternativas donde se puede visualizar la evaluación de acuerdo a los objetivos planteados, Elaborado por: Yadira Ortiz

Análisis

Al realizar la matriz de alternativas se pudo determinar el objetivo principal como lo es: Diseño y estandarización de procesos y procedimientos en el área de bodega de la distribuidora farmacéutica Soulpharma. Este objetivo se llevara a cabo como la colaboración y compromiso por parte del personal y gerente general para la aplicación de dichos procesos y su correcta utilización dando como resultado la disminución de quejas por parte de las farmacias propias y franquiciadas.

Cada alternativa se encuentra puntuada de acuerdo al impacto sobre el propósito, factibilidad técnica, financiera, social, política. La cual nos refleja una ponderación alta, esto quiere decir que nuestras alternativas son la posible solución al problema central del proyecto.

La principal alternativa que nos refleja en la matriz de análisis de alternativas es el Diseño y estandarización de procesos y procedimientos en el área de bodega de la distribuidora farmacéutica Soulpharma. Con un porcentaje del 19 siendo esta la puntuación más alta por lo que tendrá mayor impacto sobre el problema central del proyecto ya que al diseñar y estandarizar procesos administrativos y operativos disminuirá la mala adquisición del productos farmacéuticos a las farmacias propias y franquiciadas.

También tenemos alternativas las cuales van en conjunto con la estrategia principal, ya que sin estas estrategias se complican más el principal objetivo, es por esto que también se encuentran con una puntuación alta.

El compromiso por parte del personal y principalmente del gerente general es indispensable en el proceso de estandarización, ya que no serviría plantear soluciones cuando los colaboradores siguen trabajando de manera empírica.

El cumplimiento de la utilización de los procesos y procedimientos en la distribuidora farmacéutica Soulpharma Cia Ltda. Debe ser coordinado y supervisado

por el administrador o jefe de área para que los mismos sean cumplidos y obtener mejores resultados eficientes.

4.02. Matriz de análisis de impacto de objetivos.

En esta matriz de análisis de impacto es el objetivo o los objetivos que mayor puntuación obtuvieron los mismos que representan la mayor aceptación los mismos que se utilizaran para dar solución al problema central con los siguientes parámetros: factibilidad de lograrse, impacto de género, impacto ambiental, relevancia, sostenibilidad.

Tabla 4
Matriz de análisis de impacto de objetivos

Objetivo	Factibilidad de lograrse (4-3-2-1)	Impacto de genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total
Diseño y estandarización de procesos y procedimientos administrativos y operativos en el área de bodega de la distribuidora farmacéutica Soulpharma.	Compromiso de Colaboradores y gerente general.	Contratación de personal capacitado.	Mejora la relación entre los colaboradores y los propietarios de la farmacia franquiciadas.	Cumple con las expectativas del cliente.	Fidelización de clientes.	76 Puntos.
	Es favorable para las farmacias propias y franquiciadas.	Disminución de errores en el despacho de los medicamentos.	Gestión por procesos administrativos y operativos.	Determinación de funciones al personal.	Predisposición por parte del propietario y colaboradores.	22 a 32 BAJA
		Fomentar el trabajo en equipo.			Fortalece la relación entre distribuidora y farmacias franquiciadas.	33 a 44 MEDIA BAJA
	Cooperación de los colaboradores y propietarios de las farmacias franquiciadas.		Medicamentos garantizados y de calidad.	Beneficiario directo a la distribuidora farmacéutica.		45 a 66 MEDIA ALTA
Total	18	13	14	15	16	67 a 88 ALTA

Representa a la matriz de análisis de impacto de objetivos donde se puede visualizar la evaluación de acuerdo al objetivo principal, Elaborado por: Yadira Ortiz

4.03. Diagrama de estrategias

Según el aporte de (Rovayo, 2013) para la construcción de diagrama de estrategias se debe tomar en cuenta los siguientes parámetros:

- Establecer la estructura y alcance de las estrategias de inversión.
- Vincular a cada estrategia todos los objetivos que pueden ser trabajados de forma articulada y vinculada para el logro de un objetivo.
- Determinar los límites del proyecto.
- Determinar los objetivos específicos para la definición de los indicadores de los componentes del marco lógico.
- Transcribir el objetivo de la segunda línea de efectos como la finalidad del proyecto.
- Transcriba el objetivo formulado a partir del problema central.
- Identifique todas las cadenas de objetivos conectados a una causa directa que pueden ser trabajados juntos.
- Seleccione los conjuntos de objetivos vinculados a una misma estrategias.
- Transcriba los objetivos formulados a partir de las causas directas como los componentes del proyecto.
- Escriba debajo de cada etiqueta correspondiente a las estrategias establecidas, todos los objetivos.

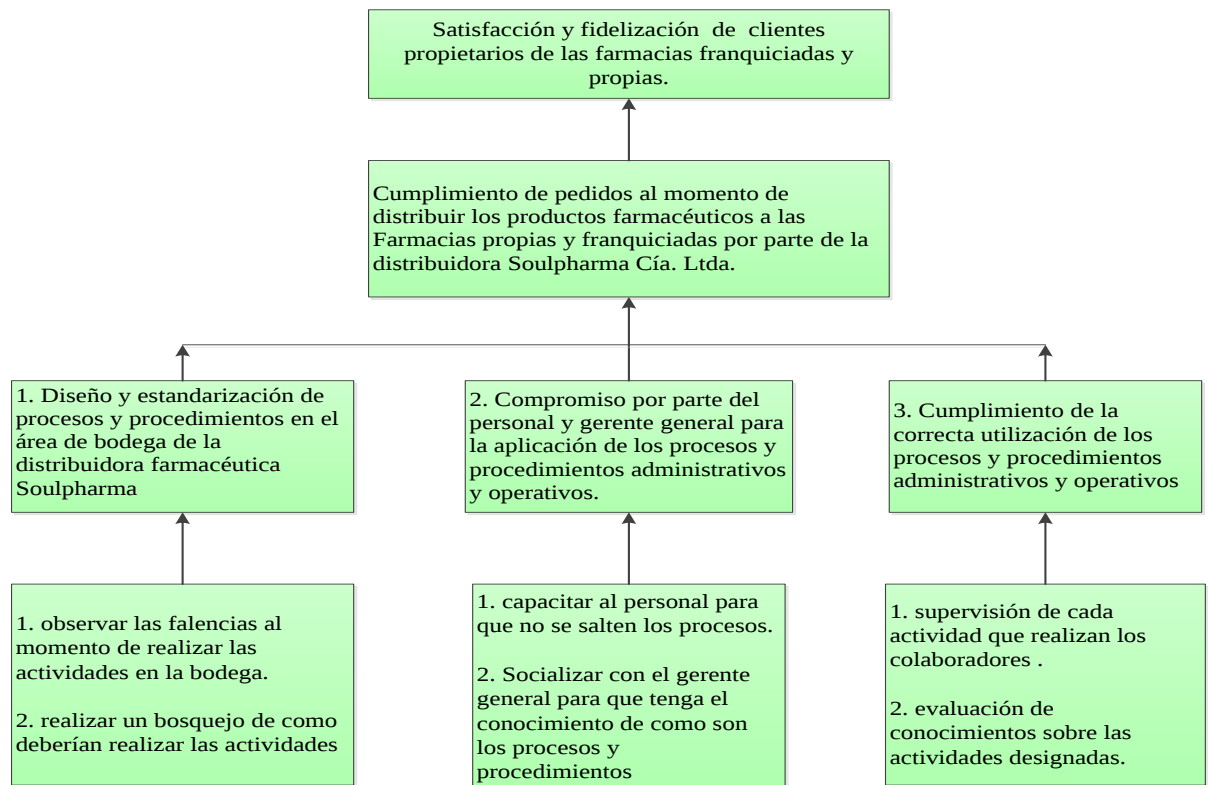


Figura. 4 La figura representa la elaboración del diagrama de estrategias con sus respectivas actividades.

Análisis

El diagrama de estrategias permite conocer la estructura de la finalidad, el propósito, y los componentes donde se puede observar la finalidad del proyecto es la satisfacción y afiliación de clientes propietarios de las farmacias franquiciadas y propias, basándose en el propósito el cumplimiento de pedidos al momento de distribuir los productos farmacéuticos por parte de la distribuidora farmacéutica Soulpharma Cia. Ltda.

Lo que refleja en el árbol de objetivos que esto se puede lograr a través de componentes como:

1. Diseño y estandarización de procesos y procedimientos en el área de bodega de la distribuidora farmacéutica Soulpharma dentro de estos tenemos que

observar las falencias al momento de realizar las actividades en la bodega, realizando un bosquejo de cómo deberían realizar las actividades.

2. Compromiso por parte del personal y gerente general para la aplicación de los procesos y procedimientos administrativos y operativos. Para lograr este objetivo se debe capacitar al personal para que no se salten los procesos para esto se debe socializar con el gerente general para que tenga el conocimiento de cómo son los procesos y procedimientos.
3. Compromiso por parte del personal y gerente general para la aplicación de los procesos y procedimientos administrativos y operativos para el cumplimiento de este punto se requiere de la supervisión de cada actividad que realizan los colaboradores y evaluación de conocimientos sobre las actividades designadas.

4.04. Matriz de marco lógico

Según la preparación del Marco lógico (Rovayo, 2013) nos permite resumir lo que es el marco lógico es una herramienta que ayuda a una mayor comprensión de los o el problema que se trata de resolver tomando en cuenta los siguientes puntos:

1. Que se desea lograr con el proyecto (finalidad, propósito y los componentes).
2. Como se alcanza el propósito y los componentes (actividades).
3. Que factores externos son indispensables (supuestos).
4. Como se pretende medir el cumplimiento de los objetivos y resultados (indicadores del proyecto).
5. Como se puede obtener la información (los medios de verificación).
6. Que recursos son necesarios para la ejecución del proyecto (presupuesto de las actividades).

Tabla 5
Matriz de Marco Lógico

Finalidad	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
la satisfacción y afiliación de clientes propietarios de las farmacias franquiciadas y propias	Cantidad de pedidos solicitados en el mes	Listado de productos facturados	Desconocimiento de los descuentos que tiene la distribuidora farmacéutica.
Propósito			
Cumplimiento de pedidos al momento de distribuir los productos farmacéuticos a las Farmacias propias y franquiciadas.	Nivel de satisfacción de los propietarios y administradores de las farmacias	Correo electrónico de quejas para saber si su pedido llegó en correcto estado	Mala gestión administrativa.
Componentes			
Diseño y estandarización de procesos y procedimientos en el área de bodega de la distribuidora farmacéutica Soulpharma	Procesos operativos desarrollados eficientemente.	Resultados	Falta de conocimientos en gestión de procesos.
Compromiso por parte del personal y gerente general para la aplicación de los procesos y procedimientos administrativos y operativos.	Pedidos cero errores, entregados en el tiempo establecido.	Clientes satisfechos	Trabajo automático por parte de los colaboradores al realizar las actividades.
Cumplimiento de la correcta utilización de los procesos y procedimientos administrativos y operativos	Tiempo que se demoran en realizar sus actividades.	Fichas de control.	Falta de capacitación al personal operativo.
Actividades			
observar las falencias al momento de realizar las actividades en la bodega	Materiales necesarios para realización de actividades detallados en el presupuesto del proyecto.	Fotos	
Realizar un bosquejo de cómo debería realizar las actividades.		Folleto	
capacitar al personal para que no se salten los procesos	Evaluación del personal	Fotos	
Socializar con el gerente general para que tenga el conocimiento de cómo son los procesos y procedimientos.	Total del presupuesto 6482,25	Folleto y proyecto de titulación	
supervisión de cada actividad que realizan los colaboradores	Administrador capacitado	Fotos	
evaluación de conocimientos sobre las actividades designadas		Evaluaciones	

Esta tabla representa la matriz del marco lógico compuesta por sus indicadores, medios de verificación y supuestos de las actividades, elaborado por: Yadira Ortiz

Análisis

La matriz del marco lógico nos suministra información necesaria para la ejecución, control, y evaluación del proyecto. Como lo es los indicadores, medios de verificación y supuestos de las actividades.

En nuestro proyecto como primer punto es la finalidad que es la satisfacción y afiliación de clientes propietarios de las farmacias franquiciadas y propias.

Teniendo un indicador el cual nos va a permitir saber la cantidad de pedidos realizados en el mes por los propietarios, administradores o dependientes de las farmacias, para esto tendremos un medio de verificación que sería el listado de productos facturados.

El mismo que se puede ver afectado por un supuesto sobre un desconocimiento descuentos que tiene la distribuidora farmacéutica.

Lo mismo tenemos para el propósito, los componentes y las actividades, cada uno lleva su propio indicador y medio de verificación siendo opcional el supuesto desconocido.

Capítulo V

5. Propuesta

5.01. Antecedentes.

Según Fidias G. Arias (1999) concluye que los antecedentes de la investigación. “Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anterior mente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. Debe evitarse confundir los antecedentes de la investigación con la historial del objetivo de estudio en cuestión.” (Pág. 14)

La empresa Soulpharma Cia. Ltda. Fue fundada en febrero del año 2016 cuyo objetivo es brindar un servicio de calidad al mercado farmacéutico, es una empresa Ecuatoriana que se dedica a la Distribución de productos farmacéuticos, a las Farmacias Nacional propias y franquiciadas con el fin de atender las necesidades que tiene el sector de la salud, La distribuidora maneja sus procesos de manera empírica a base del sentido común de sus colaboradores es por ello la importancia de estandarizar procesos y procedimientos administrativos y operativos.

5.02. Descripción.

5. 02.01. *Investigación descriptiva.*

El proyecto, Diseño y estandarización de procesos y procedimientos administrativos y operativos en el área de bodega en la distribuidora Soulpharma

Cia. Ltda. Consiste en realizar paso a paso una secuencia de actividades que permitirá una correcta ejecución de sus tareas siendo un beneficio para la empresa.

Este proyecto servirá para registrar y transmitir la información, respecto al funcionamiento de la empresa y su estado, es decir, es un documento organizado el cual obtiene información de procesos y procedimientos administrativos y operativos que permiten sobrellevar de una manera eficiente su ejecución en la empresa.

Asimismo, el diseño y estandarización de procesos y procedimiento operativos y administrativos es un instrumento de comunicación utilizado por su impacto a nivel funcional de una organización, en este se establecen tareas, tiempos y responsabilidades que cada colaborador debe ejecutar, para ello se define y elabora un documento desarrollado de manera técnica, basándose en los respectivos procesos y procedimientos llevados a cabo en la empresa. También se define como una guía para todo el talento humano y permite el óptimo perfeccionamiento empresarial, debido a que asegura la calidad y promueve la mejora continua en la entidad que haga uso de este, al brindar una mejor y mayor comprensión administrativa y operativa, teniendo en cuenta que en su estructura funcional se presenta: descripción de actividades, requerimientos y análisis de cargos del talento humano responsables de su ejecución; además favorece a la inducción del puesto laboral y capacitación del personal que se integre a la organización. De esta manera su utilidad es cuantificable mediante indicadores dispuestos para la medición de resultados y la eliminación concreta de errores, reducción de tiempos y recursos utilizados.

5.02.02 Definición de contenido.

1. Introducción
2. Base legal
3. Objetivo general
4. Objetivo específico

5. Glosario
6. Modelo de gestión de almacenamiento
7. Descripción de los procesos
8. Actividades relacionadas a la gestión de almacenamiento y distribución
9. Diagramas de Flujo
10. Indicadores de gestión
11. Anexos

5.02.03 Recopilación de la información.

- Documentos de la empresa
- Departamentos
- Personal del departamento
- Datos de la información.

5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.

5.03.01. Tema.

Levantamiento, diseño y estandarización de procesos y procedimientos en el área de bodega en la distribuidora SOULPHARMA CIA LTDA. Del DMQ. En el sector de marianas 2018.



Manual del levantamiento de procesos



5.03.02. Introducción.

La Distribuidora farmacéutica SOULPHARMA CIA LTDA nace el febrero del año 2016 cuyo objetivo es brindar un servicio de calidad al mercado farmacéutico es así que su actividad es, comercialización de medicamento y productos afines además como estrategia de comercialización el servicio farmacéutico abarca abastecimiento tanto a las farmacias propias como a las farmacias Franquiciadas.

Garantiza la entrega oportuna de los productos que requieran las farmacias y las diferentes entidades del sistema de salud y público en general, con las cuales Soulpharma tenga convenio; dando cumplimiento a las normas establecidas y con óptimos niveles de servicio.

5.03.03. Misión

Ser una Empresa enfocada en ofrecer soluciones en servicios de comercialización y entrega de todo tipo de productos, equipos y dispositivos médicos a las diferentes entidades de salud y al consumidor final en la república del Ecuador

Nuestro compromiso es atender con calidad las necesidades de nuestros clientes relacionadas con la entrega oportuna de medicamentos; y lograr además la rentabilidad en el negocio de tal manera que logremos la satisfacción de nuestros colaboradores, proveedores y socios.

5.03.04. Visión

Estar en el 2020 dentro de las 15 primeras empresas Ecuatorianas reconocidas por la prestación del servicio de dispensación y entrega de medicamentos, tanto en la cadena de «Farmacia Nacional» para el público en general; como a pacientes del sistema de salud ecuatoriano.

5.03.05. Estrategia global

Garantizar la entrega oportuna de los productos que requieran nuestras farmacias y las diferentes entidades del sistema de salud y público en general, con las cuales Soulpharma tenga convenio; dando cumplimiento a las normas establecidas y con óptimos niveles de servicio.

5.03.06. Unidades de negocio

- Centros de dispensación de medicamentos
- Farmacias
- Productos para Distribución

5.03.07. Base legal.

Reglamento de Buenas Prácticas para Establecimientos Farmacéuticos.

Acuerdo Ministerial 4872 Registro Oficial Suplemento 260 de 04-jun.-2014

Normativa técnica sanitaria para el control y funcionamiento de farmacias y botiquines privados. Resolución Arcsa-De-008-2017-Jcgo

5.03.08. El objetivo general.

Optimizar la gestión de almacenamiento de medicamentos en la bodega de la distribuidora farmacéutica Soulpharma Cia Ltda., estableciendo procesos ágiles y eficientes que permitan mejor calidad y eficacia de los medicamentos.

Objetivos específicos.

1. Determinar las herramientas y recursos para evidenciar la adecuada implementación de un modelo único de gestión de procesos operativos de medicamentos, así como para el mantenimiento y seguimiento de cada uno de los procesos
2. Implementar un modelo de gestión de almacenamiento identificando responsabilidades y actividades en cada nivel de competencia con la definición y descripción de cada uno de sus componentes.

3. Definir los procesos que orienten al trabajo en equipo de los colaboradores en cada uno de los niveles, estableciendo indicadores de gestión, frecuencia de monitoreo y seguimiento.

5.03.09. Glosario.

1. **Estandarización.-** Normalización de actividades con el objetivo de ordenar y mejorar el flujo de los mismos.
2. **Procesos.-** conjunto de actividades en una determinada área.
3. **Procedimientos.-** Actividad que complementa el proceso
4. **Procesos Administrativos.-** Actividades establecidas, con la finalidad de potenciar la eficiencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales.
5. **Adquisición.-** Factor significativo en la determinación del costo sanitario total y la compra de productos farmacéuticos.
6. **Almacenamiento.-** Actividad que permite guardar productos que serán vendidos más tarde, la principal regla es lo primero que entra es lo primero que sale.
7. **Aprovisionamiento.-** Permite cubrir las necesidades del establecimiento a través de una selección idónea de proveedores teniendo en cuenta la calidad, el precio y los tiempos que manejan para la entrega.
8. **Empírica.-** Acciones basadas en la experiencia y práctica de hechos repetitivos.
9. **Lote.-** Código alfa numérico que identifica un producto.
10. **Medicamento.-** Sustancia medicinal y sus combinaciones destinadas al uso humano o animal con la finalidad de prevenir o curar enfermedades.
11. **Normativa.** - Conjunto de medidas destinadas a proteger la salud de todos, prevenir accidentes y promover el cuidado de los medicamentos almacenados.

12. **Perchado.-** Forma de colocar los productos de manera ordenada y en lugares específicos de acuerdo con la técnica utilizada.
13. **Protocolo.-** Reglas de formalidad y cortesía que rigen relaciones sociales y actos.
14. **Proveedores.-** Persona o empresa que entrega y abastece de productos a un establecimiento u organización.
15. **Recepción.-** Traslado de un bien o servicio donde interviene el control de calidad.
16. **Reglamento.-** Conjunto de reglas para realizar una tarea específica.
17. **Simbología.-** Agrupación de formas mediante la cuales se representan actividades o acciones de un proceso.
18. **Estandarización.-** Normalización de actividades con el objetivo de ordenar y mejorar el flujo de los mismos.
19. **Procesos.-** conjunto de actividades en una determinada área.
20. **Procedimientos.-** Actividad que complementa el proceso
21. **Procesos Operativos.-** Actividades específicas centradas en la operacionalización y ejecución a corto plazo.
22. **Procesos Administrativos.-** Actividades establecidas, con la finalidad de potenciar la eficiencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales.
23. **Adquisición.-** Factor significativo en la determinación del costo sanitario total y la compra de productos farmacéuticos.
24. **Almacenamiento.-** Actividad que permite guardar productos que serán vendidos más tarde, la principal regla es lo primero que entra es lo primero que sale.

25. **Aprovisionamiento.**- Permite cubrir las necesidades del establecimiento a través de una selección idónea de proveedores teniendo en cuenta la calidad, el precio y los tiempos que manejan para la entrega.

5.03.10. Modelo de gestión de almacenamiento.

SEGÚN ARCSA (Agencia Nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria). CAPITULO IV infraestructura de las áreas o instalaciones para el almacenamiento. (Art. 25)

“Los establecimientos deberán contar con capacidad suficiente para permitir un adecuado almacenamiento de los productos, a fin de minimizar confusiones y riesgos de contaminación y permitir una rotación ordenada de los inventarios, para lo cual contarán con áreas rotuladas y delimitadas para:

- a) Recepción;
- b) Cuarentena;
- c) Productos aprobados;
- d) Medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas;
- e) Cámaras frías o cuartos fríos para productos que requieren para su almacenamiento de condiciones especiales de temperatura y humedad;
- f) Materiales inflamables, productos radioactivos, productos citotóxicos, explosivos y otros similares;
- g) Despacho;
- h) Rechazos y bajas;
- i) Devoluciones o retiro del mercado;

Estas áreas cumplirán las siguientes especificaciones:

a) **Área de recepción.-** Destinada a la revisión de los documentos entregados por el proveedor y a la verificación administrativa de los productos, previo el ingreso al área de almacenamiento. El área de recepción deberá estar diseñada de forma que permita proteger a los productos de las condiciones climáticas, que pudieran incidir en la calidad de los mismos.

Los recipientes que contengan los productos estarán completamente limpios para su respectivo ingreso a la bodega de almacenamiento.

b) **Área de cuarentena.-** Lugar en donde se almacenan los productos sobre pallets o estanterías, hasta su verificación técnica y aprobación por parte del químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico responsable.

Su acceso estará restringido a personal no autorizado. Cualquier sistema informático que remplace a la cuarentena física, proporcionará una seguridad equivalente. Los sistemas computarizados se validarán por personal capacitado del propio establecimiento o por una empresa contratada, debidamente acreditada para este tipo de actividades, para demostrar la seguridad en su acceso;

c) **Área para medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas.-** Esta área debe tener acceso restringido y controlado a personal no autorizado.

d) **Cámaras frías o cuartos fríos para productos que requieren para su almacenamiento de condiciones especiales de temperatura y humedad.-** Estas áreas deberán disponer de equipos

controladores de dichas condiciones, las cuales se verificarán y registrarán de conformidad con el procedimiento determinado por el establecimiento para el efecto.

e) Áreas para materiales inflamables, productos radioactivos, productos citotóxicos, explosivos y otros similares.-
Estas áreas deberán estar debidamente identificadas y contarán con las medidas de seguridad apropiadas, de conformidad con el procedimiento operativo estándar que elabore el establecimiento para el efecto.

f) Área de despacho.- Destinada para la preparación de los productos previo a su distribución.

g) Área para devoluciones o retiro del mercado.- En esta área se encuentran almacenados los productos que por alguna causa han sido devueltos o retirados del mercado; su acceso será restringido y los productos estarán claramente identificados.” (ARCSA, 2014)
La distribuidora cuenta con las siguientes áreas operativas.

Tabla 6
Distribución de Áreas

	Actividad	Cargo
Recepción	Se recibe el producto al proveedor verificando que lo que está en la factura eso sea entregado ej. # De bultos, # de despacho escrito en el documento.	Responsable de bodega
Cuarentena	Lugar donde los productos están en pallets para su verificación antes de ser almacenados	Responsable de bodega
Productos aprobados	Lugar donde se coloca el medicamento ya revisado su buen estado, su registro sanitario, lote, fecha de vencimiento.	Responsable de bodega
Cuarto frío Medicamentos(cadena de frío)	Espacio donde está la refrigeradora exclusiva para medicamentos que son de cadena de frío	Supervisor del área de bodega
Medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas	Espacio donde se encuentran los medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas los mismos que están vigilados por el bioquímico farmacéutico.	Supervisor del área de bodega
Despachos	Espacio donde el encargado de bodega prepara el pedido realizado por las farmacias.	Responsable de bodega
Devoluciones	Lugar donde se encuentran los medicamentos que están por devolver al proveedor sea estos por fecha de caducidad, por mal estado, o porque salieron del mercado.	Encargada de devolución a proveedores

Esta tabla representa la distribución de las áreas que tiene la distribuidora farmacéutica Soulpharma Cía. Ltda., Elaborado por: Yadir Ortiz

5.03.11. Infraestructura.

SEGÚN ARCSA (Agencia Nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria). CAPITULO III (Art. 9) Nos dice que, “Las instalaciones deberán contar con una infraestructura que garantice condiciones óptimas para los medicamentos tanto en almacenaje, conservación y transporte. Los medicamentos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, se almacenarán en áreas con las debidas medidas de seguridad”. (Pág. 9)

La distribuidora Soulpharma Cía. Ltda. Cuenta con una infraestructura amplia como:

1. El área de recepción
2. El área de productos refrigerados
3. El área de cuarentena
4. El área de devoluciones
5. El área de despachos



Figura. 5 Infraestructura externa de la Distribuidora farmacéutica Soulpharma, elaborado por Yadira Ortiz.

5.03.12. Equipo y materiales.

En el área de bodega se debe contar con equipos, mobiliarios y materiales necesarios para garantizar las condiciones, características, y propiedades de los medicamentos que van a ser transportados hacia el punto de venta, para esto se necesita implementos y materiales como lo dicta la ley como lo es las estanterías, las mismas que deben tener una distancia prudente para el correcto almacenamiento y limpieza, así como:

1. Pallets
2. Extintores
3. Mandil
4. Termo higrómetros
5. Materiales de limpieza
6. Gavetas

7. Suministros de oficina (estiletes, cintas masking, cartones, ligas elásticas, etc)

5.03.13. Gestión por procesos.

Proceso

Según Pérez. F. de Velasco José Antonio (2004) menciona que proceso es “conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (Pág.37).

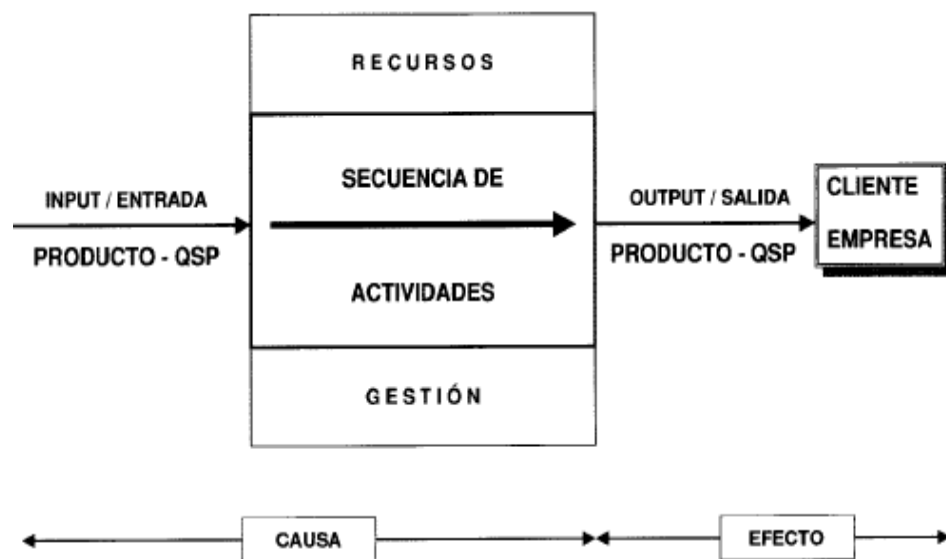


Figura. 6 Esta figura indica lo que es la Gestión de Procesos sus entradas y salidas, Elaborado por: (Pérez. F. de Velasco José Antonio 2004)

Elementos de un proceso

Según Pérez. F. de Velasco José Antonio (2004) Entrada (input) son “productos con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido: la factura del suministrador” (Pág. 40)

Entrada o input = proveedor-producto

Según Pérez. F. de Velasco José Antonio (2004) Salida (output) son

“producto con la calidad exigida por el estándar del proceso: el impreso diario con el registro de facturas recibidas, importe, vencimiento, etc.” (Pág. 40)

Salida o output = Cliente-satisfacción

Según Pérez. F. de Velasco José Antonio (2004) Recursos son “Materiales, instalaciones, hardware, software, que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso. Aquí nos referimos al proceso de gestión de proveedores de bienes de inversión y al proceso de mantenimiento”. (Pág. 42)

Recursos = Físico-humano

Según Pérez. F. de Velasco José Antonio (2004) Sistema de control es

“conocido con medidas e indicadores del funcionamiento del proceso, del producto, del proceso, y del nivel de satisfacción del usuario”. (Pág. 40)

Sistema de control = Producto-Servicio

Mapa de procesos

Según Carrasco B. Juan (2011) menciona que el mapa de procesos “permite reconocer la totalidad del hacer de la organización y ubicar en su contexto cualquier proceso específico.

Es un modelo vital para elaborar un plan estratégico, porque ayudará a tomar consciencia visual de nuestra misión, representada por los procesos del negocio.” (Pág. 103)

Un mapa de procesos permite identificar de forma global los diferentes procesos del sistema de gestión de una organización, y saber los procesos que cada colaborador debe cumplir para brindar un mejor servicio.

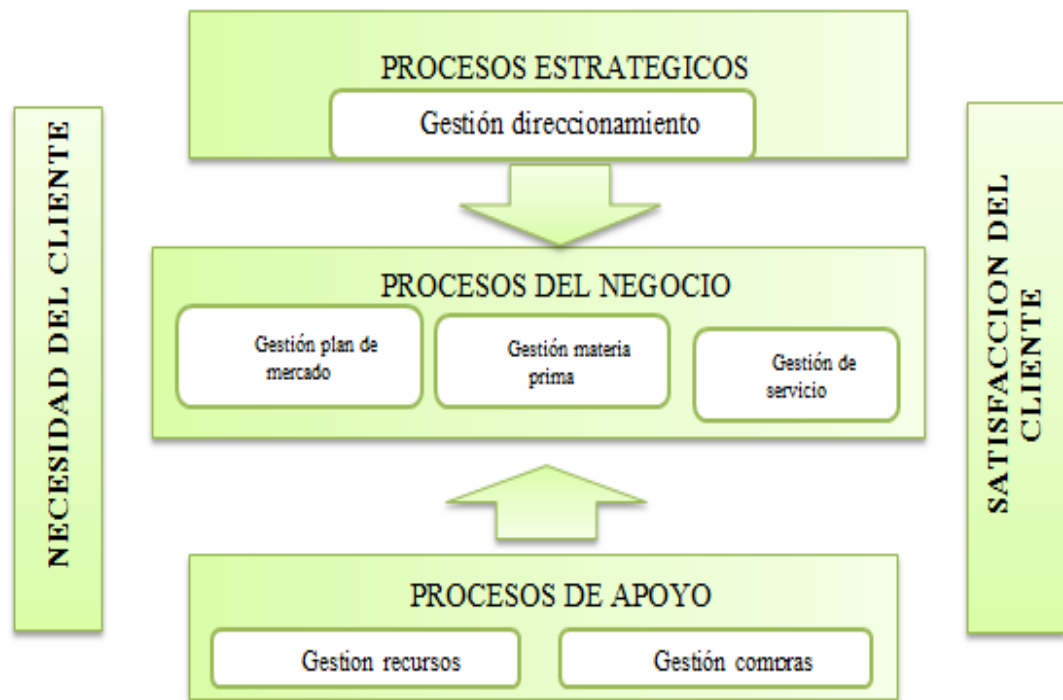


Figura. 7 Esta figura representa a la forma de cómo se debe hacer un mapa de procesos, Elaborado por Yadira Ortiz

Procesos estratégicos

Según Carrasco B. Juan (2011) menciona que el mapa de procesos tiene tres secciones que son:

1. **Proceso de dirección estratégica.** Va arriba y su objetivo es planear toda la organización, realizar el plan, controlar y retroalimentar.
2. **Procesos del negocio.** Van al centro y derivan directamente de la misión. Se les llama a veces procesos de misión o misionarios.
3. **Procesos de apoyo.** Van abajo y dan soporte a toda la organización en los aspectos que no son directamente del negocio. (Pág., 104)



Figura. 8 la figura representa al Mapa de procesos empresa Soulpharma Cia. Ltda.,
Elaborado por: Yadira Ortiz

Análisis

Un mapa de procesos es una representación gráfica en la cual representa la estructura y relación de los diferentes procesos del sistema de gestión de una organización como lo son los procesos estratégicos donde se encuentra la planeación, y evaluación la misma que engloba el seguimiento, control y mejoramiento continua, Procesos operativos conformados por el área de recepción, cuarentena, almacenamiento y despacho, y proceso de apoyo tenemos gestión de talento humano, sistema de información, financiera y gestión de estructura física. Los mismos que son de gran utilidad para realizar agrupaciones de varios subprocesos generando un macro procesos para llevar a cabo los resultados o salidas.

5.04. Actividades relacionadas a la gestión de almacenamiento y distribución

Tabla 7

Actividades relacionadas a la gestión de almacenamiento y distribución

	SOULPHARMA GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD FARMACEUTICA	DIS--04-O&C-0001
		Fecha creación: 14/10/2018
		Fecha modificación:14/10/2018
		Versión 1
		Estado : Vigente
ALMACENAMIENTO GENERAL		
PERCHADO DE MEDICAMENTOS Y OTROS		
Área Técnica: Bodega	Departamento de aplicación: Bodega-despachos	Responsable: Auxiliar de Bodega

Esta tabla representa la distribución de las áreas que tiene la distribuidora farmacéutica Soulpharma cia. Ltda., Elaborado por: Yadir Ortiz

5.04.01. Política empresa

1. Revisar el pedido realizado con la factura emitida por el proveedor
2. Verificar que las cajas estén selladas
3. La atención con calidad y el buen servicio a nuestros clientes son prioridad en la empresa.
4. Todos nuestros procesos y actividades deben promover el desarrollo de la eficiencia y la capacidad competitiva que garantice la satisfacción de nuestros clientes.
5. Nuestras acciones se desarrollaran respetando al ser humano y al medio ambiente en general.
6. Toda mercancía que se despache a los clientes debe salir facturada de nuestras bodegas.
7. Los clientes deben diligenciar solicitud de crédito y firmar pagare con espacios en blanco.
8. El primer despacho a farmacias franquiciadas será pago de contado 100%

9. Se otorgara para despachos posteriores crédito de 45 días garantizado con cheque.
10. La mora en el pago de las facturas conlleva a la suspensión del crédito, y despachos posteriores deben pagarlos de contado.
11. Los gastos de cobranzas si fuere necesario los debe asumir el cliente

5.04.02. Definición de un proceso

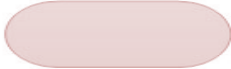
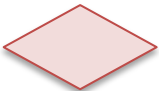
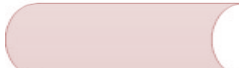
Un proceso es un conjunto de actividades relacionadas entre sí que convierte elementos de entrada en salida, pero para ello existe una simbología que permite visualizar de mejor manera las actividades.

Para la elaboración de un diagrama de flujo debemos saber el significado de cada símbolo, ya que los mismos juegan un papel muy importante en un proceso.

Cada símbolo tiene un significado que refiere al paso o proceso que se va a encontrar en cada área, departamento, actividad entre otros, es por ello la importancia de socializar con el personal de la distribuidora farmacéutica Soulpharma cia. Ltda.

A continuación observaremos el significado de cada simbología de un diagrama de flujo:

Tabla 8
Símbolos

Detalle	Figura
Símbolo de Inicio / Final El símbolo de terminación marca el punto inicial o final del sistema. Por lo general, contiene la palabra "Inicio" o "Fin".	
Símbolo de Acción o Proceso Un rectángulo solo puede representar un solo paso dentro de un proceso ("agregar dos tazas de harina"), o un subproceso completo ("hacer pan") dentro de un proceso más grande.	
Símbolo del Documento Impreso Un documento o informe impreso.	
Símbolo de decisión Indica una pregunta o una sucursal en el flujo del proceso. Por lo general, una forma de diagrama de flujo Decisión se utiliza cuando hay dos opciones (Sí / No)	
Símbolo de Entrada / Salida Representa el material o la información que entra o sale del sistema, como una orden del cliente (entrada) o un producto (salida).	
Símbolo de Entrada Manual Representa un paso en el que se pide al usuario que introduzca la información manualmente	
Símbolo del Conector Indica que el flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico (que contiene la misma letra).	
Símbolo de Proceso Predefinido Indica una secuencia de acciones que realizan una tarea específica incrustada dentro de un proceso más grande. Esta secuencia de acciones podría describirse con más detalle en un diagrama de flujo separado	
Símbolo de Retardo Indica un retraso en el proceso	
Almacenamiento de Datos Indica un paso donde se almacenan los datos.	
Símbolo de la Base de Datos Indica una lista de información con una estructura estándar que permite buscar y ordenar.	
Conectores Fuera de Página Indica que el proceso continúa fuera de la página.	

Esta tabla representa la tabla de símbolos que se utilizara en los diagramas de flujo, Elaborado por: Yadira Ortiz

Tabla 9
Ficha de actividades proceso Recepción

Nº	Secuencia de actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Solicitar la factura al proveedor	El responsable de bodega debe acercarse al proveedor y solicitar la factura para ver si está a nombre de la empresa y cuantos bultos debe recibir	Responsable de bodega	Cero errores al momento de recibir el producto.
2	Revisar que las cajas, lleguen total mente selladas con sello de seguridad.	Receptar las cajas revisando si son medicamentos frágiles o son tabletas para colocar el los pallets.	Responsable de bodega	Medicamentos rotos ni cajas dañadas
3	Colocar las cajas en el área de cuarentena	Al momento de receptar las cajas se deben colocar en el área de cuarentena en sus respectivos pallets para previa revisión	Responsable de bodega	Optimizar tiempos
4	Entregar la factura ya revisada y firmada	Al bioquímico farmacéutico el mismo que se encargara de revisar la etiqueta correspondiente	Responsable de bodega	Procesos eficientes

Esta tabla representa la Ficha de actividades a realizar en el área de recepción, Elaborado por: Yadira Ortiz

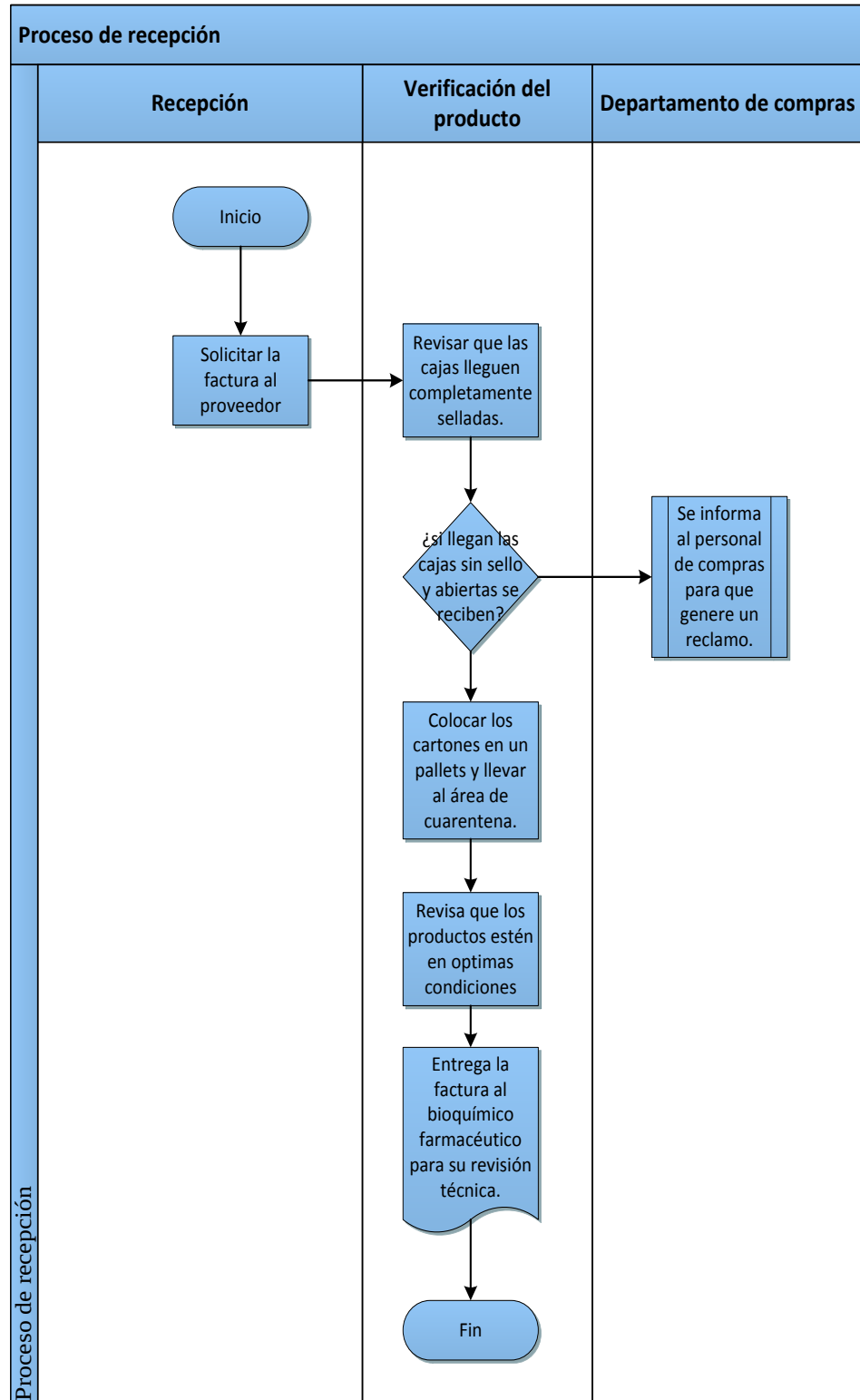


Figura. 9 la figura representa el Flujograma Proceso de Recepción, Elaborado por: Yadira Ortiz

Tabla 10
Ficha de actividades proceso de cuarentena

Nº	Secuencia de actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Verificar el envase primario y secundario para su clasificación	Una vez que ya este la aprobación del bioquímico farmacéutico se procede a colocar el producto en el área de perchado para clasificar alfabéticamente.	Responsable de bodega	Clasificación de acuerdo a su etiquetado
2	Clasificar por familias como (termolábiles, fotosensibles y temperatura homogénea)	Clasificar por los requisitos técnicos que se encuentran en el envase primario como secundario para su correcto perchado	Responsable de bodega	Control de aseguramiento de la calidad , BPATD
3	Perchado según el método alfabético	Aquí se procede a perchar según las tres primeras letras del nombre del medicamento empezando de derecha a izquierda en forma de (z)	Responsable de bodega	Aseguramiento de la calidad y facilidad de despacho
4	Preguntar si tienen pedidos por distribuir a las farmacias	Una vez perchado facilita la búsqueda de medicamentos, se procede a ver si ahí pedidos para la distribución.	Responsable de bodega	Procesos de perchado eficientes, cumplimiento de la normativa de BPATD

Esta tabla representa la Ficha de actividades a realizar en el proceso de cuarentena, Elaborado por:
Yadira Ortiz

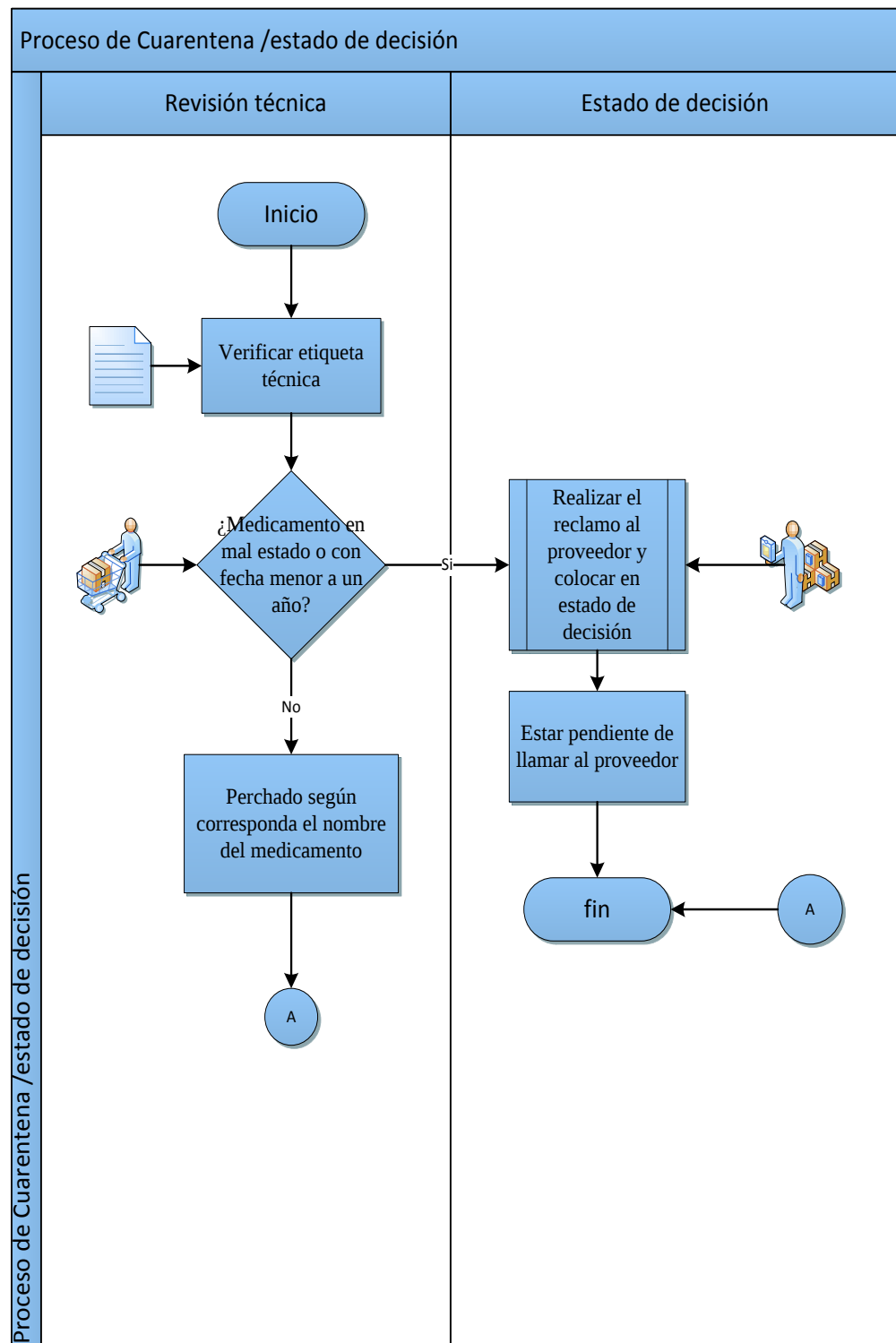


Figura. 10 La figura representa el Flujograma Proceso de Cuarentena de la distribuidora Soulpharma Elaborado por: Yadira Ortiz

Tabla 11
Ficha de actividades proceso de perchado

N°	Secuencia de actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Verificar el envase primario y secundario para su clasificación	Una vez que ya este la aprobación del bioquímico farmacéutico se procede a colocar el producto en el área de perchado para clasificar alfabéticamente.	Responsable de bodega	Clasificación de acuerdo a su etiquetado
2	Clasificar por familias como (termolábiles, fotosensibles y temperatura homogénea)	Clasificar por los requisitos técnicos que se encuentran en el envase primario como secundario para su correcto perchado	Responsable de bodega	Control de aseguramiento de la calidad , BPATD
3	Perchado según el método alfabético	Aquí se procede a perchar según las tres primeras letras del nombre del medicamento empezando de derecha a izquierda en forma de (z)	Responsable de bodega	Aseguramiento de la calidad y facilidad de despacho
4	Preguntar si tienen pedidos por distribuir a las farmacias	Una vez perchado facilita la búsqueda de medicamentos, se procede a ver si ahí pedidos para la distribución.	Responsable de bodega	Procesos de perchado eficientes, cumplimiento de la normativa de BPATD

Esta tabla representa la Ficha de actividades a realizar en el proceso de perchado, Elaborado por: Yadira Ortiz

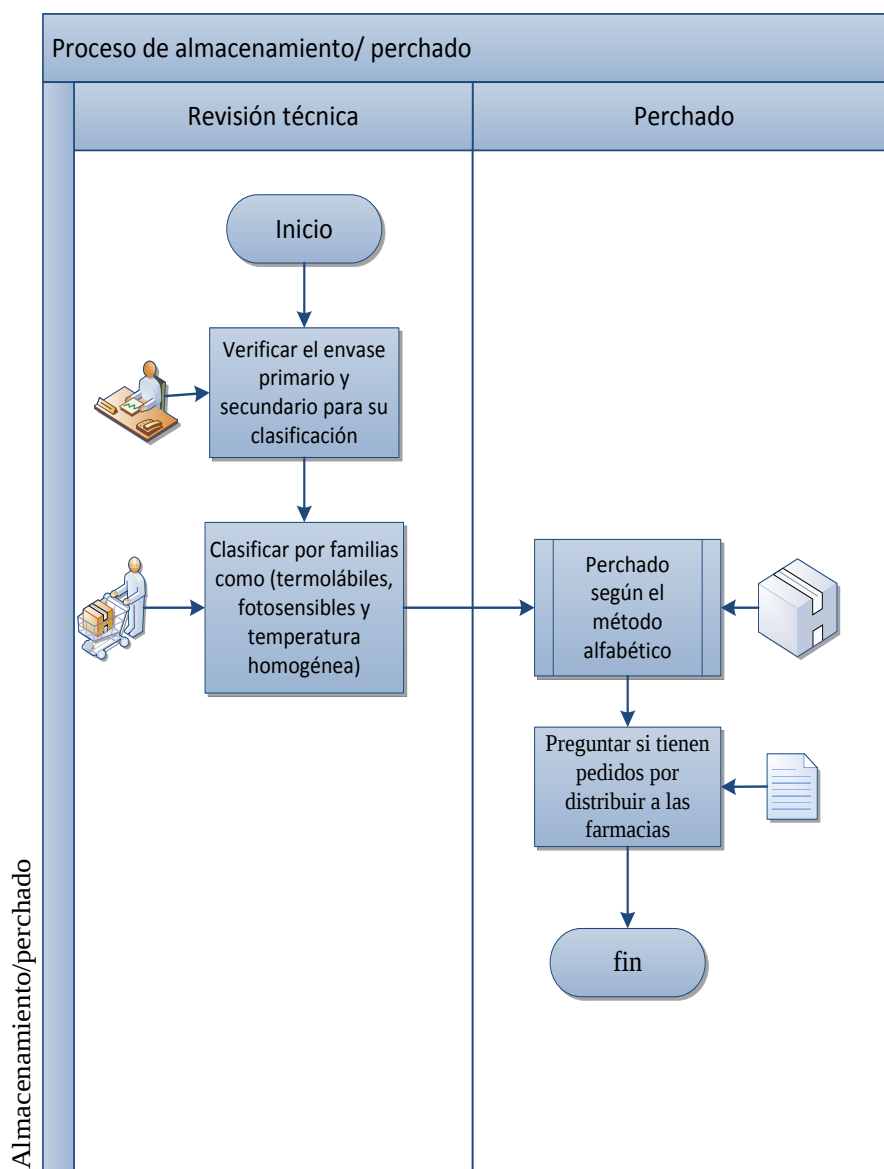


Figura. 11 La figura representa al Flujograma Proceso de Almacenamiento/ Perchado, Elaborado por: Yadira Ortiz

Tabla 12*Ficha de actividades proceso de despacho*

N°	Secuencia de actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Alista el pedido solicitado por las farmacias	Se coloca en una mesa los productos que solicita la farmacia para su revisión.	Responsable de bodega	Factura correcta
2	Verificar que lo que esta facturado sea lo que se va.	El jefe de bodega revisa si los productos que están por guardar sean los que están en la factura.	Responsable de bodega	Inventario cuadrado
3	Guardar los productos y sellar cajas	Ya revisado se procede a guardar los medicamentos y sellar cajas	Responsable de bodega	Satisfacción del cliente
4	Entregar al transportista	Se procede a entregar al transportista las cajas con su respectiva guía de remisión.	Responsable de bodega	Cumplimiento de la normativa de BPATD
5	Transportista entrega mercadería a las farmacias	El transportista se encarga de llevar el producto con precaución y con sus condiciones físicas hasta el lugar de destino como lo dice en la guía de remisión	Transportista	Cumplimiento de la normativa de BPATD

Esta tabla representa la Ficha de actividades a realizar en el proceso de despacho, Elaborado por:
Yadira Ortiz

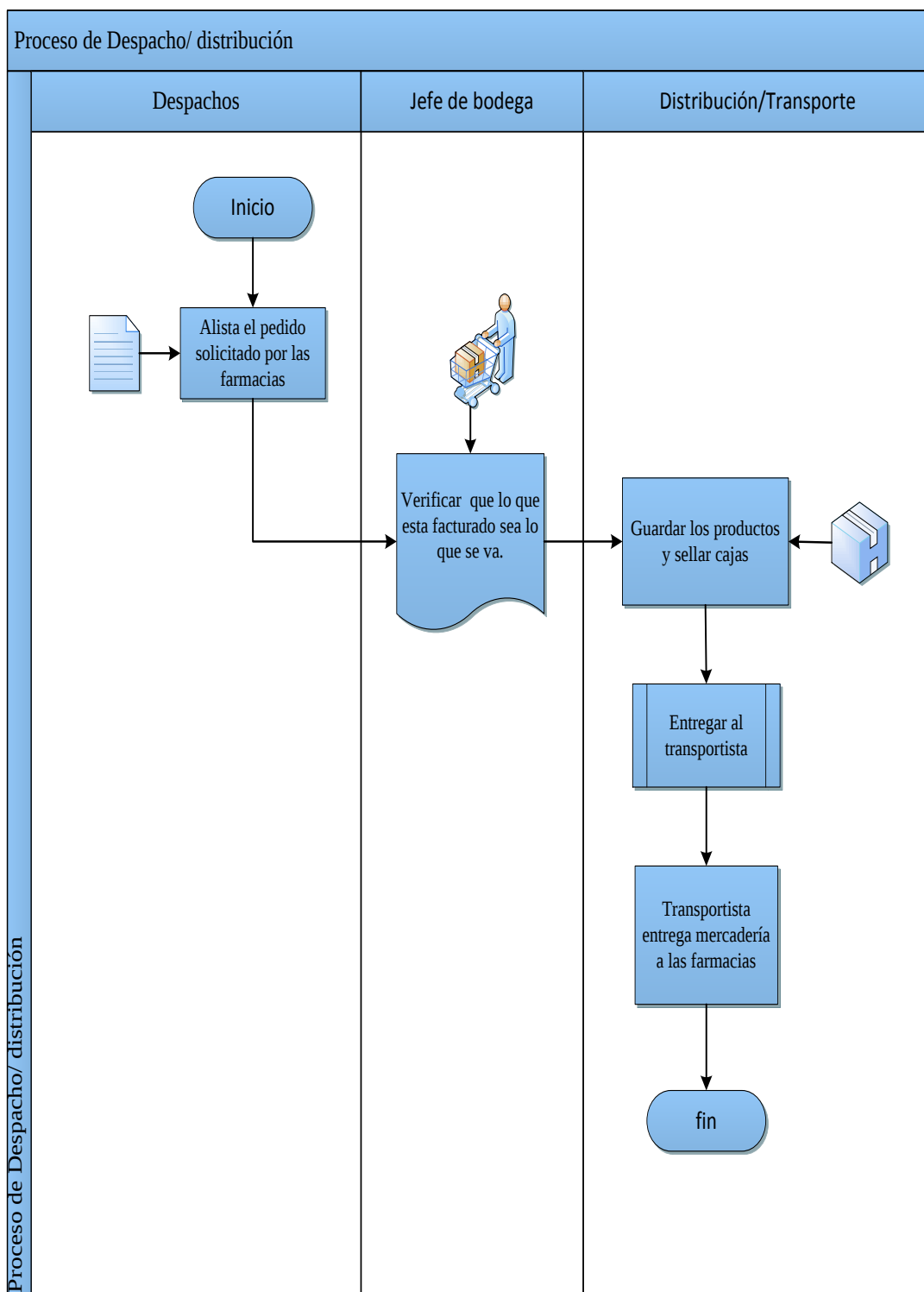


Figura. 12 La figura representa al Flujograma de Despacho y Distribución, Elaborado por: Yadira Ortiz

5.04.3. Indicadores de gestión

Tabla 13
Indicadores de Gestión

N	Nombre	Objetivo	Indicador	meta	Peri odo	Fuentes
1	Caducidad de productos	Evitar la pérdida de clientes porque no hay productos con fecha mayor a un año	Total de medicamentos almacenados /Cantidad de medicamentos caducados X 100	Medicamentos con periodos largo por caducidad	Cada mes	Facturas
2	Sobre stock de productos con baja rotación	Evitar sobre stockearse con productos huesos si no con productos con más alta rotación y mayor rentabilidad para la distribuidora farmacéutica	Total de medicamentos almacenados /Cantidad de productos en sobre stock X 100	Productos de alta rotación con mayor rentabilidad a la empresa	Cada semana	Inventario
3	Farmacias solicitan productos a la competencia	Fidelización del cliente con la empresa y mayor descuentos	Total de inventario/ total de pedidos despachados X 100	Farmacias franquiciadas vuelvan hacer pedidos solo a la distribuidora farmacéutica	Cada semana	Sistema de facturación
4	Pago impuntual a proveedores	Cancelar las facturas de proveedores de acuerdo al crédito	Stock de productos /ventas realizadas X 100	Evitar bloqueo de Despachos	Cada semana	Facturas /Notas de crédito
5	Pedido completo	Lograr entregar el pedido completo que solicita cada farmacia	Cantidad de productos nuevos /Cantidad de pedido realizado X 100	Quejas constantes de los clientes	Cada semana	Documentos de pedidos

Esta tabla representa los indicadores de gestión que se van realizar en los procesos operativos,
Elaborado por: Yadira Ortiz

Tabla 14
Reglamento General

REGLAMENTACIÓN GENERAL				
TIPO	NÚMERO	FECHA	EMITIDA POR:	DESCRIPCIÓN
Acuerdo Ministerial	4872	04-Jun-2014	ARCSA (Agencia Nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria	Reglamento de Buenas Prácticas para Establecimientos Farmacéuticos
CIRCULARES REGLAMENTARIAS				
NÚMERO		FECHA	ASUNTO	
Versión 1		Noviembre-2015	ARCSA Guía de usuario	
MANUALES				
CÓDIGO	TÍTULO		REFERENCIA	
GE-D.2.1-EST-05	Guía de usuario		Buenas prácticas de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos en farmacias y botiquines.	

Esta tabla representa a los reglamentos legales que se utilizó en el proyecto, Elaborado por: Yadira Ortiz

Capítulo VI

6. Aspectos administrativos

6.01 Recursos.

Herrera, Medina, y Naranjo (2000) concluyen que los recursos de una empresa deben estar definidos:

- “Recursos institucionales que apoyan al investigador.
- Talentos humanos, las personas que van a ser necesarias para el trabajo de investigación, como equipo de investigadores, asesor, personal de apoyo, etc.
- Recursos materiales, como equipos, transportes, material de escritorio, gastos. De administración, ser vicios, etc.
- Recursos financieros, el dinero necesario para costear trabajo, indicando presupuesto y el financiamiento. ” (Pág. 138)

6.01.01 Recursos humanos.

12. Colaboradores de la empresa Soulpharma
13. Tutora
14. Investigadora
15. Gerente general
16. Propietarios de las farmacias franquiciadas

6.01.02 Recursos Tecnológicos.

1. Computadores

2. Flash memory
3. Programas para realizar diagramas de flujo
4. Impresora
5. Cámara fotográfica
6. Acceso a internet

6.01.03 Recursos Materiales

1. Papel bond
2. Cuaderno
3. Esferos
4. Folletos
5. Libros
6. Cartulina
7. Cinta doble faz
8. Plástico para emplástica

6.02 Presupuesto

Herrera, et al (2000) define que el presupuesto “Se refiere al cálculo anticipado de los gastos que requiere el proyecto para su ejecución, con el fin de hacer las previsiones financieras necesaria.

Es conveniente indicar las fuentes de financiamiento del proyecto.” (Pág. 138)

El presupuesto permite visualizar los gastos que requiere el proyecto en su totalidad para ejecutarlo.

Tabla 15
Presupuestos

Recursos	Actividades	Cantida d	Valor Un.	Valor total
Recursos materiales	cartulinas	100	\$ 0,05	\$ 5,00
	Cinta doble faz	2	\$ 3,00	\$ 6,00
	Resmas de papel bond	3	\$ 20,00	\$ 60,00
	Emplasticados	25	\$ 0,25	\$ 6,25
	impresiones	100	\$ 0,05	\$ 5,00
	empastado	1	\$ 10,00	\$ 10,00
Recursos tecnológicos	Carpetas archivadoras	10	\$ 5,00	\$ 50,00
	Software completo	1	\$ 800,00	\$ 800,00
	Impresora/ copiadora	1	\$ 900,00	\$ 900,00
	Lectores de barra	2	\$ 60,00	\$ 120,00
Recursos humanos	Investigador	1	\$ 800,00	\$ 800,00
	Representante técnico	1	\$ 40,00	\$ 40,00
	Colaboradores en general	8	\$ 385,00	\$ 3.080,00
	administrador	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Total de recursos				\$ 6.482,25

Esta tabla representa el presupuesto que se utilizara en el proyecto aplicando los procesos operativos,
Elaborado por: Yadira Ortiz

6.03 Cronograma

Herrera, et al (2000) define al cronograma como “Es la programación de las actividades básicas, según el tiempo disponible.

El cronograma es un mecanismo útil para actuar con orden, controlar el tiempo de ejecución o para informar.” (Pág. 139)

El cronograma permite llevar de una forma ordenada todo el procedimiento del proyecto. Anexo. (Tabla 16)

Capítulo VII

7. Conclusiones y recomendaciones

7.01 Conclusiones.

Mediante la elaboración de este proyecto en la distribuidora Soulpharma Cía. Ltda. Se pudo evidenciar la mejora de gestión por procesos el mismo que ayudo a optimizar tiempos y espacios al momento de la recepción almacenamiento y distribución.

Logrando así una mejor atención a las farmacias, tanto propias con franquiciadas las mismas que se verán beneficiadas directamente de la distribución efectiva y puntual.

Permitirá llevar un mayor control por medio de los indicadores de gestión donde se encontrara los medios de verificación, los mismos que permitirán cumplir con todos los procesos establecidos.

7.02 Recomendaciones.

La distribuidora Soulpharma Cía. Ltda. Debería cumplir con lo establecido en la gestión por procesos paso a paso para que los procesos se cumplan y su finalidad sea exitosa, no solo para el beneficio de la empresa sino también para cada colaborador y posteriormente para el consumidor final ya que si cumple con lo estandarizado lograra brindar un servicio de calidad.

Continuar con el proyecto buscando personal capacitado que supervise, dicha gestión por procesos y no sea interrumpido si no al contrario se cumpla y se aporte aún más con planes de mejora continua.

Realizar capacitaciones y evaluaciones constantes para verificar que los colaboradores tengan claro la gestión por procesos y así todos tengan el conocimiento para un mejor trabajo en equipo logrando llevar acabo el levantamiento, diseño y estandarización de procesos y procedimientos.

Bibliografía

www.significados.com. (29 de 12 de 2016). Recuperado el 17 de 10 de 2018, de

www.significados.com: <https://www.significados.com/recursos/>

Herrera, M. y. (2000). *Tutoria de la investigacion cientifica.* Ambato: cuarta edicion.

Carrasco Bravo, J. (2011). *Gestion de procesos.* Santiago de chile .

Perez, F. J. (2004). *Gestion de procesos.*Madrid: Edicion Esic.

www.significados.com. (29 de 12 de 2016). Recuperado el 17 de 10 de 2018,

de *www.significados.com:* <https://www.significados.com/recursos/>

Carrasco Bravo, J. (2011). *Gestion de procesos.*Recuperado de

http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gestion_de_procesos_5_edicion_JBC_2013.pdf.

Reglamento de Buenas Prácticas para Establecimientos Farmacéuticos.

Acuerdo Ministerial 4872 Registro Oficial Suplemento 260 de 04-jun.-2014

Normativa técnica sanitaria para el control y funcionamiento de farmacias y botiquines privados. Resolución Arcsa-De-008-2017-Jcgo

Herrera, M. y. (2000). *Tutoria de la investigacion cientifica.* Ambato: cuarta edicion.

www.controlsanitario.gob.ec. (Diciembre 2015). Recuperado de

[https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/IE-](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/IE-D.2.2-PF-01-A2-GU-Obtenci%C3%B3nPermisofuncionamiento-sis-inform%C3%A1tico-V4.pdf)

[D.2.2-PF-01-A2-GU-Obtenci%C3%B3nPermisofuncionamiento-sis-](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/IE-D.2.2-PF-01-A2-GU-Obtenci%C3%B3nPermisofuncionamiento-sis-inform%C3%A1tico-V4.pdf)

[inform%C3%A1tico-V4.pdf](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/IE-D.2.2-PF-01-A2-GU-Obtenci%C3%B3nPermisofuncionamiento-sis-inform%C3%A1tico-V4.pdf)

Anexos

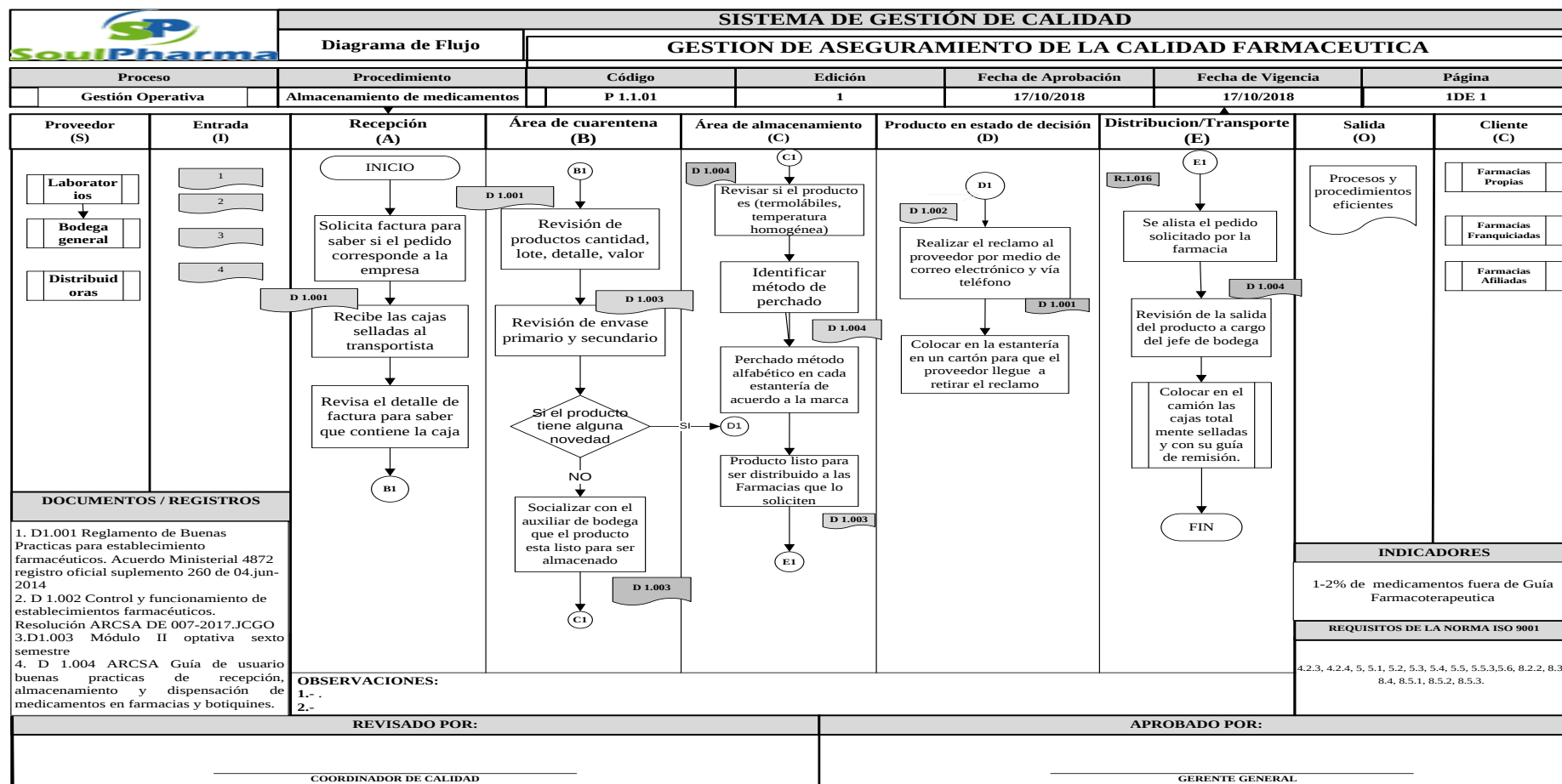


Figura. 13 la figura representa al proceso operativo con sus subprocesos de la distribuidora Soulpharma, Elaborado por Yadira Ortiz

Tabla 16
Cronograma

CRONOGRAMA DE REALIZACION DEL PROYECTO																								
ACTIVIDAD	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMB RE				OCTUBRE				NOVIEMB RE				DICIEMBR E			
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPITULO 1: (ANTECEDENTES)																								
1.1. Contexto			X																					
1.2. Justificación				X																				
CAPITULO 2: (ANALISIS DE INVOLUCRADOS)				X																				
2.1. Mapeo de involucrados					X																			
2.2. Matriz de análisis de involucrados						X																		
CAPITULO 3: (PROBLEMAS Y OBJETIVOS)							X																	
3.1. Árbol de problemas							X																	
3.2. Árbol de Objetivos								X																
CAPITILO 4: (ANALISIS DE ALTERNATIVAS)									X															
4.1. Matriz de análisis de alternativas									X															
4.2. Matriz de análisis de impacto de los objetivos									X															
4.3. Matriz de análisis de Estrategias										X														
4.5. Matriz de marco lógico										X														
CAPITULO 5: (PROPUESTA)																								
5.1. Antecedentes											X													
5.2. Descripción												X												
5.3. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta													X											
CAPITILO 6: (ASPECTOS ADMINISTRATIVO S)																								
6.1. Recursos														X										

Esta tabla representa el cronograma donde refleja el tiempo de realización del proyecto aplicando los procesos operativos, Elaborado por: Yadira Ortiz

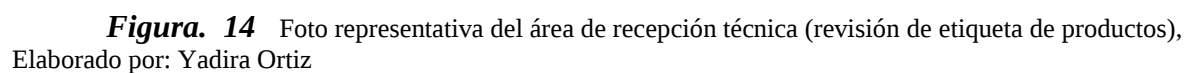




Figura. 15 Foto representativa del área de recepción (encargado de bodega receipta producto del proveedor), Elaborado por: Yadira Ortiz



Figura. 16 Foto representativa del área de Almacenamiento, Elaborado por: Yadira Ortiz



Figura. 17 Foto representativa del área de cuarentena, Elaborado por: Yadira Ortiz



Figura. 18 Foto de Extintor, Elaborado por: Yadira Ortiz



Figura. 19 Foto representativa del área de Devolución, Elaborado por: Yadira Ortiz



Figura. 20 Foto representativa de las Capacitaciones, Elaborado por: Yadira Ortiz



Figura. 21 Foto representativa de capacitaciones por parte de los laboratorios, Elaborado por: Yadira Ortiz



Figura. 22 Foto representativa de la capacitación dictada al personal de bodega, Elaborado por: Yadira Ortiz



Figura. 23 Foto representativa de termo higrómetro, Elaborado por: Yadira Ortiz



Figura. 24 Foto representativa del sistema utilizado por la distribuidora, Elaborado por: Yadira Ortiz



Figura. 25 Foto representativa de la evaluación tomada a los colaboradores de la distribuidora,
Elaborado por: Yadira Ortiz



Figura. 26 Foto representativa de la capacitación individual a cada colaborador de bodega,
Elaborado por: Yadira Ortiz



Figura. 27 Foto representativa de la entrega del manual de procesos y procedimientos al personal de bodega, Elaborado por: Yadira Ortiz



Figura. 28 Foto representativa del manual de procesos y procedimientos, Elaborado por: Yadira Ortiz

Figura. 29 Foto representativa de la factura revisada por el responsable de bodega previo al perchado, Elaborado por: Yadira Ortiz


SoulPharma

SOULPHARMA CIA. LTDA.
RUC: 1792630592001
Dirección: CALLE VANCOUVERT LOTE 8-1 Y CALLE D
Teléfonos: 02-2031270-106 / 2031271-106

REGISTRO DE TEMPERATURA Y HUMEDAD RELATIVA AMBIENTAL

TERMOMIGROMETRO No. _____ MES _____ AÑO 2018

DIA	TEMPERATURA AMBIENTAL (C)				HUMEDAD Relativa (%)				FIRMA/SUMILLA	OBSERVACION
	MAÑANA	TARDE	PROM.	MAXIMA	MAÑANA	TARDE	PROM.	MAXIMA		
1				30				70		
2				30				70		
3				30				70		
4				30				70		
5				30				70		
6				30				70		
7				30				70		
8				30				70		
9				30				70		
10				30				70		
11				30				70		
12				30				70		
13				30				70		
14				30				70		
15				30				70		
16				30				70		
17				30				70		
18				30				70		
19				30				70		
20				30				70		
21				30				70		
22				30				70		
23				30				70		
24				30				70		
25				30				70		
26				30				70		
27				30				70		
28				30				70		
29				30				70		
30				30				70		
31				30				70		
32				30				70		

PROMEDIO TEMP. _____ PROMEDIO HUMEDAD _____

ELABORADO POR Yadira Ortiz Investigadora	REVISADO B. Q. F. Luis Bonifaz Directo Técnico	APROVADO B. Q. F. Luis Bonifaz Directo Técnico
---	---	---

Figura. 30 Foto representativa del formato de registro de temperatura y humedad, Elaborado por: Yadira Ortiz



Quito, 05 de noviembre del 2018

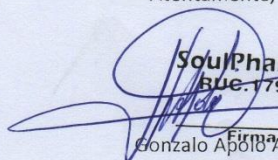
CERTIFICADO DE REALIZACIÓN DE PROYECTO DE GRADO

En calidad de Gerente general, yo Gonzalo Apolo Apolo con CI.0701189359. Certifico que, la señora. Ortiz Borja Yadira Elizabeth con CI.1725490443 estudiante de la carrera de ADMINISTRACION DE BOTICAS Y FARMACIAS, del Instituto Tecnológico Superior Cordillera (ITSCO), realizó e implementó su proyecto de grado con el título de: **LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE BODEGA DE LA EMPRESA SOULPHARMA CIA. LTDA.** Ubicada en el DMQ. En el Sector de Marianas de Calderón en el período del año 2018. En esta empresa, la Sra Yadira Ortiz, laboró en calidad de Pasante, desempeñando en el área de Bodega, tareas propias a su tema de Titulación las mismas que aportaron de manera positiva, para su proyecto de grado y para la empresa.

La señora Yadira Ortiz recibió toda la colaboración y el trato apropiado para que pueda desarrollar de manera eficiente y proactiva, sus actividades.

La mencionada puede darle a este CERTIFICADO, el uso que estime conveniente

Atentamente,

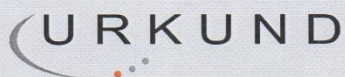


SoulPharma Cia. Ltda
BUC. 1792630592001
Firma Autorizada
Gonzalo Apolo A.

GERENTE GENERAL

SOULPHARMA CIA. LTDA.

Elías Godoy E2-03 y de los Fundadores cerca a la Cooperativa Huertos Familiares Vía Marianas
Telf: 02 203 7446 / 02 203 7258 * E-mail: servicliente@soulpharma.com.ec
Quito - Ecuador



Urkund Analysis Result

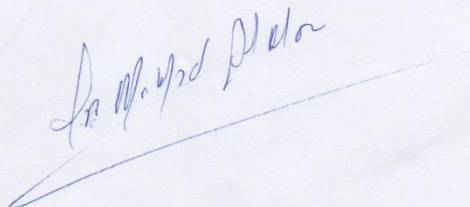
Analysed Document: TESIS YADIRA 25-10-18.pdf (D43083233)
Submitted: 10/26/2018 2.48:00 AM
Submitted By: yadi_eli_15@hotmail.es
Significance: 9 %

Sources included in the report:

TESIS MANUAL BPA HOSPITAL.pdf (D23325735)
Tesis Final VAAP.pdf (D37048493)
TESIS_FINAL_JOHANA ESTRADA.pdf (D26677325)
TESIS MOD. FINAL.docx (D23466897)
CARLOS SERRANO.pdf (D30323604)
BenalcázarDiana-Administracion de Boticas y Farmacias 16-17 Urkunf.pdf.pdf (D26674045)
Tesis Maritza ORIGINAL 4 2 APA.docx (D37105064)
urkund_sandoval_kevin_farmacias_15.docx (D15815503)
urkund_sandoval_kevin_farmacias_15.docx (D15775495)
CARLOS SERRANO.pdf (D30370221)
Tesis Fernanda Guaman .pdf (D37155748)

Instances where selected sources appear:

50





INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

ORDEN DE EMPASTADO

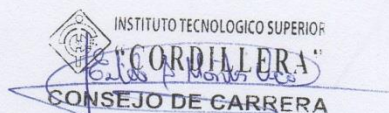
Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **ORTIZ BORJA YADIRA ELIZABETH**, portador de la cédula de identidad N° 1725490443, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 15 de Noviembre del 2018



15 NOV 2018

Sra. Mariela Balseca
CAJA



CONSEJO DE CARRERA

Dra. Estela Montes

DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN

Adm. de Boticas y Farmacias



Ing. William Parra
BIBLIOTECA



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

15 NOV 2018

8.52 JBS

COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES



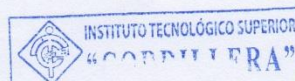
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

DIRECCIÓN DE CARRERA

Adm. Boticas y Farmacias

Dr. Jorge López

DIRECTOR DE CARRERA



15 NOV 2018

Tglo. Luis Hernández

SECRETARÍA ACADÉMICA