



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMÁCIAS

**BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO. ELABORACIÓN DE UN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEDICAMENTOS. FARMACIA
“SAN JUAN DE DIOS”. SECTOR QUITO NORTE.2014.**

Proyecto previo a la obtención del título de Tecnóloga en Administración De Boticas y
Farmacias.

Autor: Sandra Rocío Ramírez Vargas.

Tutor: Eco. Gustavo Paredes.

Quito, Octubre 2014

DECLARATORIA

Declaro que la investigación 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.

CC 1710655422

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Sandra Rocío Ramírez varga alumna de la Escuela de Administración en Boticas y Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

CC 1710655422

AGRADECIMIENTO

En la culminación de mi carrera, me ha tocado vencer muchos obstáculos, en los cuales he necesitado el apoyo de muchas personas, y en esta oportunidad quiero agradecer a:

A todos mis profesores, porque me brindaron comprensión, consejos y toda la ayuda posible para que hoy ver uno de mis sueños realidad.

DEDICATORIA

Le dedico este triunfo a mi hija Ariana

Arias, Luz Samaniego y a mi madre

Que son y serán siempre motivo de inspiración y lucha

Para vencer, llenándome de

Alegría desde el día que llegaron a mi vida.

Resumen Ejecutivo

Los manuales de proceso y procedimiento son un instrumento de vital importancia para la organizaciones de hoy, ya que ello contienen una serie de directrices, que son pauta y lineamiento para guiar el duro de acción en el desenvolvimiento de la actividades dentro de la misma, estos manual este diseñan de acuerdo a la naturaleza, tamaño y actividades de las organizaciones.

Es por eso que, la presente investigación tuvo como objetivo general el implementar un manual de proceso procedimientos farmacéutico, que permita mantener un buen sistema de almacenamiento para el área de medicamentos farmacia "San Juan de Dios"; y con objetivos y implementar un manual de proceso procedimientos farmacéutico, que permita mantener un buen sistema de almacenamiento para el área de medicamentos farmacia "San Juan de Dios"; e implementar un manual de procedimientos.

Farmacéutico, que permita mantener un buen sistema de almacenamiento para el área de medicamentos farmacia "San Juan de Dios"; y con objetivos específicos del estudio, Diseñar un procedimiento para emprender acciones de mejora en el almacenamiento, verificando, si están con la naturaleza de la institucional mismo tiempo identificando los controles internos aplicados en la institución y estudiando cada uno de los procedimientos llevados a cabo.

El proceso investigativo se llevó a cabo mediante unos métodos para recabar la información necesaria, que son la observación directa de la inducción y el método analítico.

Y se aplicó el método de recolección de datos, como: el cuestionario. Una vez analizada la información los resultados obtenidos arrojaron que la empresa con una estructura organizacional adecuada, que muestre una verdadera organización de las áreas existentes y que agrupe las actividades normales de la entidad; también existen un debilitamiento en el ambiente de control interno, por la ausencia del manual de procesos y procedimientos farmacéuticos de almacenamiento, los resultados obtenidos arrojaron.

Igualmente se observó debilidades en los registros y procedimientos de la organización, que deben corregirse y adaptarse.

Abstract

The process and procedure manuals are crucial tool for today's organizations, since it contains a number of guidelines, which are guideline and guideline to guide the hard action in the development of a activities within it, these manuals are designed according to the nature, size and activities of the organizations.

That's why, the present research was to implement a general objective pharmaceutical procedures manual process, to keep a good storage system for the area of pharmacy medicines "San Juan de Dios"; and objectives and implement a pharmaceutical procedures manual process, to keep a good storage system for pharmacy drug area "San Juan de Dios"

and implement a pharmaceutical procedures manual process, to keep a good storage system for the area of pharmacy medicines "San Juan de Dios," and specific objectives of the study, design a procedure to undertake actions to improve storage, checking , if the nature of the institutional same time.

Identifying what the internal controls within the institution and studying each of the procedures performed.

The research and carried out by methods to gather the necessary information, which are the direct observation of the induction process and the analytical method.

And the method of data collection was applied, as the questionnaire. After analyzing the information the results showed that the company with an appropriate organizational structure, showing a real departments existing airlines grouping the normal activities of the entity; there are also a weakening in the internal control environment, the absence of manual processes and pharmaceutical storage procedures, the results obtained yielded.

Similarly weaknesses observed in the records and procedures of the organization, which should be corrected and adapted.

Índice General

Título	Páginas
Declaratoria.....	ii
Cesión de derechos.....	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen Ejecutivo.....	vi
Abstract	viii
Índice General	x
Índice de Cuadros.....	xviii
Índice de Anexos.....	viii
CAPITULO I	1
1.01.-Contexto.....	1
1.02.-Justificación	4
1.03.-Definición del Problema Central (matriz t)	7
1.03.01.-Análisis	10
CAPÍTULO II	13
2.01.- Mapeo de Involucrados.....	13

2.01.01.-Qué son beneficiarios directos:.....	14
2.01.02.-Qué son beneficiarios indirectos:.....	14
2.01.03.- Análisis	16
2. 02.-Matriz de Análisis de Involucrados	20
2.02.01.- Análisis	22
2.02.01.01.- las técnicas japonesas 5S	22
2.02.01.02.- (<i>seiri</i>): separar innecesarios	22
2.02.01.03.- Orden (<i>seiton</i>): situar necesario	23
2.02.01.04.- Limpieza (<i>seisō</i>): suprimir suciedad.....	23
2.02.01.05.- Estandarización (<i>seiketsu</i>)	24
2.02.01.06.- Mantenimiento de la disciplina (<i>shitsuke</i>):	24
2.02.03.-Personal.....	27
CAPÍTULO III.....	29
3.01.- Árbol de Problemas	29
3.01.01.-Análisis	32
3.01.02.- Condiciones Ambientales:	34
3.01.03.- Condiciones Locativas:.....	35

3.01.04.- Condiciones Higiénicas:	35
3.01.05.- Norma:	36
3.01.06.- Condiciones Físicas:	36
3.01.07.- Estabilidad de un Medicamento:.....	38
3.01.08.-Importancia de la Estabilidad:	38
3.02.- Árbol de Objetivos.....	39
3.02.01 Análisis.....	41
3.02.02.- Sistema FIFO	42
3.02.03.- Sistema FEFO	42
3.02.04.-Área de Administración:.....	43
3.02.05.-Área de Almacenamiento:	43
3.02.06.-Área de Recepción:.....	44
3.02.07.-Cuarentena:	46
3.02.08.- Acta de recepción:	46
3.02.09.-Rechazados, dañados y vencidos:.....	46
3.02.010.-Retiro del Mercado.	47
3.02.011.-Área de Despacho y expendio:	47

3.02.011.01.-Seguridad:	48
3.02.011.02.-Eficacia:	48
3.02.011.03.-Rapidez:	48
3.02.011.04.-Control:	48
3.02.12.-Inventarios físicos completos.....	49
3.02.013.-Inventarios físicos rotación o aleatorios.	49
CAPITULO IV	51
4.01.- Matriz de Análisis de Alternativas.....	51
Matriz de Análisis de Alternativas.....	53
4.01.02.- Análisis	54
4.02.- Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos	57
Matriz de análisis de impacto de los objetivos.....	58
4.02.01.- Análisis:	59
4.03.- Diagrama de Estrategias	62
4.04.- Matriz de Marco Lógico	67
4.04.01.- Análisis	69
CAPÍTULO V	72

5.01.-Antecedentes.....	72
5.01.02.-Autor: Verónica Soraya Villacrés Riera ..	72
5.02.01.-Autor: Gloria Piedad Paca Ilbay.	73
5.03.-Autor: Brenda Germania Zanipatín Arteaga	74
5.2 Descripción	75
5.02.01.- Investigación por Observación:	75
5.02.02.- Análisis:	75
5.03.- Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta.....	76
5.03.01.- Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas	76
5.03.02.- Capacitación en Monitoreo del Personal	77
5.03.03.- Capacitación en Introducción sobre los Reglamentos del Manual de BPA: ...	77
5.03.04.- Capacitación Continua de Prevención de Medicamentos:.....	78
5.03.05.- Capacitación sobre Garantía de Calidad del Medicamento:	78
5.03.06.- Capacitación de Prevención de Pérdida de Medicamentos:	79
5.03.07.- Capacitación de Prevención de Contaminación de Medicamentos:	79
5.03 .08.-Tema	79
5.03.08.01.- Misión:	80

5.03.08.02.-Visión:.....	80
5.03.08.03- Objetivo General:.....	80
5.03.08.04.- Objetivo Específico:	81
5.03.08.05.-Políticas:.....	81
5.03.08.06.- Valores Corporativos:	81
5.03.08.06.01.-Profesionalismo.	81
5.03.08.06.02.-Respeto.....	81
5.03.08.06.03.-Confianza..	81
5.03.08.06.04.-Honradez.	81
5.03.08.06.05.- Introducción:	82
5.03.08.06.06.-Alcance:	83
5.03.08.06.07.-Manual de Procedimientos:	83
5.03.08.06.08.-Objetivo del Manual:	83
5.03.08.06.09.- Objetivos Específicos	84
5.03.08.06.010.-Funciones del Químico - farmacéutico:.....	84
5.03.08.06.010.02.- Funciones del Administrador:.....	85
5.03.08.06.010.03.- Funciones del Cajero- Dependiente de Farmacia:	86

5.03.08.06.010.04.-Funciones del Propietario:	87
5.03.08.06.011.-Normas y Políticas de Operación:	88
5.03.08.06.012.-Marco Legal:.....	89
5.03.08.06.013.- Requisitos para Admisión del Trabajador:	89
5.03.08.06.014.-Control de Asistencia:.....	90
5.03.08.06.015.-Horas Suplementarias y Extraordinarias:	90
5.03.08.06.016.-Vacaciones:.....	90
5.03.08.06.017.-Sanciones:	91
5.03.08.06.018.-Registro de Sanciones:.....	91
5.03.08.06.019.-Obligaciones de la Farmacia:.....	91
5.03.08.06.020.-Prohibiciones al Trabajador:	92
5.03.08.06.021.- Documentos obligatorios de la Farmacia:	93
5.03.08.06.022.-Cumplimiento del Reglamento:	93
5.03.08.06.023.- Difusión del Reglamento:	94
5.03.08.06.024.- Visto Bueno:	94
5.03.08.06.25.- Días de Descanso Obligatorios.	94
5.03.08.06.026.- Vigencia:.....	94

5.03.08.06.026.- Flujo grama de Almacenamiento:.....	95
CAPÍTULO VI.....	96
6.1.- Recursos.....	96
6.01.01.-Recurso Humano:	96
6.01.02.-Recursos Financieros:.....	97
6.01.03.-Recursos Materiales:.....	97
6.01.04.-Recursos Técnicos o Tecnológicos:.....	98
6.02.- Presupuesto (Aspectos Administrativos)	98
6.03.- Cronograma	101
6.04.- Bibliografía	101
6.05.- Net Grafía	102
6.06.-Glosario.....	103
6.07.-Conclusiones.....	106
6.08.-Recomendaciones	107
6.09.-Anexos	109

Índice de Cuadros

Título	Páginas
Cuadro 1 Matriz T	9
Cuadro 2 Mapeo de Involucrados	15
Cuadro 3 Matriz de Análisis de Involucrados	21
Cuadro 4 Árbol de Problemas	31
Cuadro 5 Árbol de Objetivos	40
Cuadro 6 Escala de Ponderación	52
Cuadro 7 Matriz de Análisis de Alternativas	53
Cuadro 8 Matriz de análisis de impacto de los objetivos	58
Cuadro 9 Diagrama de Estrategias	63
Cuadro 10 Matriz de Marco Lógico	68
Cuadro 11. Recurso Humano	99
Cuadro 12 Equipo y Tecnología	99
Cuadro 13. Suministros y materiales	100
Cuadro 14. Recursos	100
Cuadro 12 Cronograma	101

Índice de Anexos

Título	Páginas
Anexo 1: Video.	109
Anexo 2 Cuestionarios	109
Anexo 3 Control de temperatura y humedad de la Farmacia “San Juan de Dios”	120
Anexo 4 Devoluciones por líneas	121
Anexo 5 Fotos	122

CAPITULO I

1.01.-Contexto

En los últimos tiempos donde los cambios son constantes y la revolución del conocimiento avanza a pasos agigantados obliga a quienes dirigen las organizaciones contar con estructuras sólidas que le permitan tener un manejo eficiente de la información y aseguren la toma de decisiones y la permanencia de la misma a través del tiempo.

Es necesario mejorar de manera exitosa los procedimientos a fin de obtener resultados eficientes y eficaces que lleven a la empresa a la consecución de sus objetivos y posicionarse como una empresa líder y competitiva en el mercado, las organizaciones farmacéuticas como son:

- a) Farmacia
- b) Botica
- c) Botiquín
- d) Distribuidora farmacéutica
- e) Laboratorios farmacéuticos
- f) Casas de representación

Han tenido grandes conflictos, porque no tienen conocimiento de buenas prácticas de almacenamiento, lo cual lleva a la empresa a tomar ciertas determinaciones. Todas estas dificultades debido a que no se cuenta con un documento que enmarque todas las actividades diarias, propias de sus procesos, en los que se reúnan normas, directrices y formatos de los cuales todos los trabajadores deben tener conocimiento.

Las organizaciones buscan aumentar su competitividad, disminuir los costos e incrementar su rentabilidad, orientando siempre a sus objetivos de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes práctica donde se busca la innovación que lleva a contribuir a un mejoramiento de los procesos de la empresa.

En el caso específico de la Farmacia "San Juan de Dios", desde sus inicios, no ha creado un Manual de buenas prácticas para el adecuado almacenamiento; que le permita guiar o regular sus actividades a la consecución de sus metas.

Esto ha producido confusión en los trabajadores por no tener claro cuáles son sus verdaderas funciones, ocasionando colapso en las buenas prácticas de almacenamiento, lo procesos son instructivos que están diseñados de acuerdo a las actividades que realizan

cada una de los trabajadores; los cuales expresan, de forma detallada, cómo deben llevarse a cabo los procedimientos en la actividad de cada área.

El no contar con un Manual de buenas prácticas de almacenamiento, ha provocado ausentismo, descontentos y conflictos laborales, descuidos en las actividades, evasión de responsabilidades, usurpación de funciones, distorsión de la información, entre otras.

Al mismo tiempo se distorsiona el trabajo de control interno, causando confusión a los trabajadores en la realización de sus tareas.

1.02.-Justificación

La elaboración de un manual de procedimientos para el adecuado almacenamiento es de vital importancia, se basa en la necesidad y eficiencia con el que se pretende lograr un objetivo con lo que se pretende garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los medicamentos, por ello se establecen funciones para que los empleados de la farmacia conozcan a cabalidad cuál es la forma correcta o adecuada de almacenamiento.

La elaboración de un procedimiento es necesaria, porque contiene una descripción específica de las actividades que deben realizar los colaboradores como son:

- a) Recepción de mercadería
- b) Revisión de fechas de caducidad
- c) Almacenamiento de acuerdo a ubicación
- d) Control e inventario
- e) Devolución y reclamos

Para que puedan llevarse a cabo fácilmente.

Con la creación del manual de buenas prácticas de almacenamiento se podrá saber, dónde y quién las ejecuta, llevan a cabo registros y demás información importante relacionada con los procedimientos.

Este manual provee información al nuevo trabajador para que conozca el proceso de forma integral, que es parte de la garantía de calidad que asegura que los medicamentos sean conservados de forma segura; el manual incluye además los puestos administrativos que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Trabajar con procedimientos es fundamental debido a que mejora la eficiencia y el control de los procesos, según puestos de trabajo que con frecuencia pasan desapercibidas ya que normalmente cada trabajador por falta de supervisión y no presta importancia a su ocupación.

Hacer un procedimiento tiene la finalidad de mejorar la eficiencia y el control de almacenamiento y el cumplimiento de las actividades y la forma como deben ser desarrolladas, en miras de corregir las fallas.

El presente manual pretende generar un adecuado almacenamiento y tiene como objetivo fortalecer los conocimientos de los involucrados para obtener una mejor ubicación, protección de los medicamentos como factor clave para el desarrollo de la farmacia.

Es necesario crear un manual de procedimientos por la problemática que existe en las diferentes áreas, para encaminar los proyectos, así como los objetivos del mismo.

La razón más importante para la sustentación de este proyecto es advertir a la Farmacia "San Juan de Dios", de la pérdida que se puede tener por no tener buenas prácticas de almacenamiento. Anexo. 1 Video de Entrevista y Encuestas.

1.03.-Definición del Problema Central (matriz t)

La Matriz T es:

- a) Instrumento de gestión de programas y proyectos.
- b) Fortalece la preparación y ejecución.
- c) Resume resultados previstos del programa o proyecto.
- d) Permite seguimiento gerencial de ejecución.
- e) Facilita evaluación de resultados e impactos.

Consiste en la definición del problema que se pretende abordar a través de la investigación. En este punto donde el investigador delimita el objeto de estudio y da a conocer las interrogantes o las grandes preguntas que orientan la investigación. La descripción trata de la relación del problema con el medio en el cual surge y se desarrolla, lo mismo que el tratamiento de las características que inciden en la determinación del fenómeno y/o procesos. La descripción debe de resaltar la circunstancia problemática en relación con la investigación.

Fuerza impulsora nos indica que es esencial para el pensamiento estratégico, es que unifica el marco de referencia y orienta las deliberaciones de la alta dirección para llegar a él. La fuerza impulsora reviste gran importancia al analizar la competencia mediante la observación cuidadosa de sus acciones, se puede descubrir la fuerza que la orienta, siendo más fáciles las acciones futuras.

Fuerza impulsora indica que es esencial para el pensamiento estratégico, es el que unifica el marco de referencia y orienta las deliberaciones de la alta dirección para llegar a él. La fuerza impulsora reviste gran importancia al analizar la competencia mediante la observación cuidadosa de sus acciones, se puede descubrir la fuerza que la orienta, siendo más fáciles las acciones futuras.

(Cabezas, 2013, pag.19)

Cuadro 1					
Matriz T					
ANÁLISIS DE FUERZAS T					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadora
No se aplica medidas adecuadas, de seguridad y el cumplimiento de calidad del ciclo vital del medicamento.	3	4	4	2	Mala ejecución de los procedimiento
Inexistencia de un manual para mejor almacenamiento, distribución, control, dispensación.	3	5	5	2	Aplicar un manual de buena práctica de almacenamiento
Personal poco capacitado en el desarrollo y eficiencia de un adecuado almacenamiento.	2	4	4	5	Capacitación para el manejo del procesos y técnicas de guardar fármacos
Colaboración del administrador en la coordinación del trabajo para evitar duplicaciones.	2	4	4	3	Inadecuada distribución de funciones
Nota: interrogantes que orientan la investigación. Ramírez.(2014) Tesis no publicada, Cap. I Pág.8					

1.03.01.-Análisis

En el caso de la matriz T ayuda a ver el cambio que podemos realizar sobre la Farmacia “San Juan de Dios”, gira alrededor de buenas prácticas de almacenamiento, lo cual provoca un déficit de pérdida de fármaco, el objetivo es poder concientizar un adecuado almacenamiento.

Las fuerzas impulsadoras permiten lograr nuestra finalidad, son las que dan impulso a este proyecto, entre estas tenemos la elaboración de un manual para conocer el alto índice de mal almacenamiento, lo cual es un problema que crece cada día en la Farmacia “San Juan de Dios”, y cuanto se puede modificar o aprovechar la fuerza para llegar a la situación deseada., se observa que con el diseño e implementación del manual de buenas prácticas para el adecuado almacenamiento es posible eliminar el descuido de la actividades correspondientes a cada puesto, obtener un mejor desempeño y disposición de los empleados para que los procesos de la farmacia se lleven a cabo satisfactoriamente y en el tiempo estipulado.

Las fuerzas impulsadoras permiten conocer la razón importante de almacenar y conservar los medicamentos de manera adecuada así como también garantizar que la calidad se encuentra en óptimas condiciones al momento de su entrega.

El jefe de farmacia o gerente debe destinar las responsabilidades atribuidas al personal sobre BPA garantizando el mantenimiento de la calidad e integridad de los productos farmacéuticos para evitar pérdidas.

Para que el futuro del personal de farmacia mejore, es necesario realizar capacitaciones con motivaciones a la calidad en el desempeño de sus funciones, mediante un trabajo organizado y técnico, que permita proyectarse socialmente en la realización de tareas de administración.

Por medio de la fuerza impulsadora podemos evitar, en gran medida, riesgos que presentan con más frecuencia en los trabajos de almacenamiento como son: las caídas del fármaco, mal despacho, cajas sucias o en mal estado, etcétera, que pueden causar pérdida para la farmacia.

A través de la matriz T podemos realizar cambios y mejoras en la farmacia con la finalidad de que este instrumento contribuya al adecuado manejo de fármacos, y mejorar la calidad de atención al usuario y personal, lo que permitirá un aseguramiento de la calidad a la hora de realizar sus labores.

La matriz T ayuda a la observación de los problemas, tener claras las funciones del personal para poder realizar las actividades de manera precisa y controlada para una mejor obtención de metas de la farmacia y con lo que lograra el objetivo del proyecto.

CAPÍTULO II

2.01.- Mapeo de Involucrados

Para realizar el mapeo de involucrados debemos:

- a) Identificar a los actores involucrados. Identificar los intereses, necesidades o ventajas particulares que cada actor tiene respecto al problema central identificado, sin importar su legitimidad frente a la sociedad. Considerar todas aquellas motivaciones que impulsan el comportamiento de los actores involucrados y que explican sus roles, poder de injerencia y actuaciones frente al problema. Que son involucrados. (S/N ,párr.1)
- b) Identificar los problemas percibidos por los actores. Describir todas aquellas situaciones que afectan, limitan o condicionan negativamente la capacidad de actuar y los intereses de los involucrados. Considerar aquellas condiciones o situaciones que, para cada actor, se han convertido en problemas que deben solucionarse, si se quiere modificar al problema central. Que son involucrados. (S/N,párr.2)

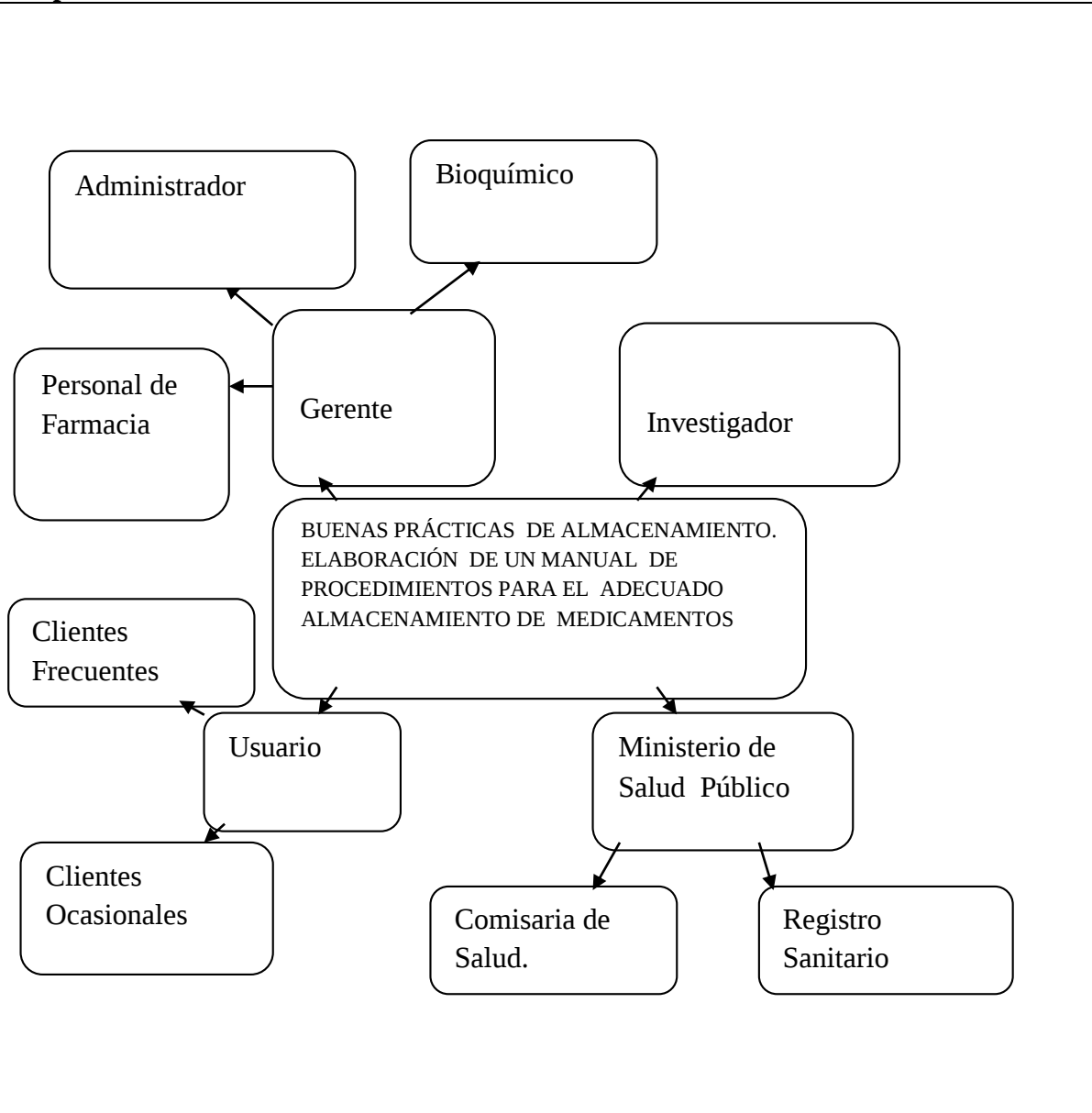
2.01.01.-Qué son beneficiarios directos:

Aquellos que pueden identificarse porque trabajan en alguna actividad en forma directa y/o que han sido beneficiarios de acciones del proyecto. Concepto beneficiarios directos(S/N, párr.1)

2.01.02.-Qué son beneficiarios indirectos:

Aquellos que reciben un efecto potencial directo de las acciones del proyecto y pueden ser identificados. Concepto beneficiarios indirectos(S/N, párr.1)

Cuadro 2
Mapeo de Involucrados



Nota: condiciones o situaciones se han convertido en problemas que deben solucionarse
.Ramírez, S. (2014).Tesis o publicada, Cap. ,II,p,13

2.01.03.- Análisis

El mapeo de involucrados permite conocer las personas o miembros involucrados en cada uno de los escenarios que el personal comparte diariamente y cuál es su influencia en dicho proyecto.

El gerente es el líder de la farmacia porque una de sus funciones es diseñar, desarrollar informar a sus trabajadores sus deberes tareas o actividades para alcanzar objetivos asumiendo cada vez mayor responsabilidad, mediante el trabajo profesional y ético.

El personal de farmacia debe estar plenamente informado y capacitados en sus funciones y responsabilidades asignadas a una persona debe ser limitada, para evitar poner en riesgo la calidad del medicamento., cumpliendo el tratamiento prescrito por parte del médico

El bioquímico o químico farmacéutico con su experiencia y habilidades actualizadas son el soporte para la farmacia, ayudan asegurar un almacenamiento adecuado verificando que se cumplan las normas como:

- a) Registro sanitario

- b) Medicamentos no sean adulterados
- c) Número de lote
- d) Que tengan licencia
- e) Que recetas no sean falsificados
- f) Que las recetas cumplan las normas
- g) Etiquetado engaño

Y poniendo normas de organización como:

Todos los productos controlados deben almacenarse en un mueble bajo llave designado para el efecto.

Los medicamentos psicotrópicos y estupefacientes están regulados por el Consejo Nacional del Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (CONSEP).

El Ministerio de Salud Pública es una de los entes de control a nivel nacional, ya que norma tanto a instituciones públicas y privadas. Y sus actividades se orientan tanto al sector farmacéutico como a la parte médica.

Verificando que se cumpla las condiciones de almacenamiento como son:

- a) Condiciones locativas
- b) Condiciones física.
- c) Condiciones ambientales.
- d) Condiciones higiénicas.

Garantizando la calidad de los medicamentos sean seguros, eficaces y aceptables para el usuario.

El cliente es una parte importante de todo negocio; por eso es necesario que el aspirante a trabajar en farmacia debe tener experiencia laboral relacionada con el puesto, basado en hechos reales y que se encuentren documentados, debe responder a los objetivos y alcances, destacando aspectos relevantes que incluyen la importancia del trabajo y de una buena calidad de servicio al consumidor.

Hay que tomar en cuenta que un manual de procedimiento aporta a todos los involucrados de la farmacia una información eficaz de manera clara para que tenga conocimiento de las funciones, formando la responsabilidad que son factores claves de éxito para potencializar las cualidades de los servicios que presta la Farmacia "San Juan de Dios".

Las organizaciones profesionales de farmacéuticos nacionales necesitan trabajar junto con sus entidades reguladoras y otras organizaciones de profesionales de la salud para prestar soporte a los farmacéuticos de sus países, mediante la provisión de actividades de desarrollo profesional continuo, como programas de formación a distancia, y el establecimiento de normas nacionales sobre los servicios farmacéuticos y los objetivos de su ejercicio profesional.

2. 02.-Matriz de Análisis de Involucrados

El análisis de involucrados constituye un instrumento indispensable para comprender el contexto social e institucional de un proyecto, programa o política social. El análisis de los actores o de los involucrados es un instrumento que permite identificar a aquellos grupos y organizaciones interesadas en el éxito de una política o proyecto, a quienes contribuyen o son afectados por sus objetivos, y a quienes tienen un poder de influencia sobre las decisiones a enfrentar. Que es mapeo de involucrado Con esta herramienta los analistas (investigadores), decisores y gerentes reconocen que los actores tienen intereses y recursos de poder que influyen en las acciones y objetivos de las políticas y organizaciones. Los diversos actores ejercen grados diferenciados de poder e influencia en el proceso de formación de las políticas, interviniendo activa o pasivamente. El análisis de los actores permite examinar alianzas y conflictos entre actores así como concebir estrategias para movilizar, neutralizar, negociar y fortalecer actores.

(Cabezas, 2013, pág.30)

Cuadro 3

Matriz de Análisis de Involucrados

Actores involucrados	Intereses sobre el problema central.	Problemas percibidos	Recursos mandatos y capacidades	Intereses sobre el proyecto	Conflicto potenciales
Gerente	Saber la causa y efecto que producen un mal almacenamiento.	Falta de conocimiento sobre el almacenamiento.	Cursos, seminario charlas, investigaciones, etc.	Concientización del mal manejo de almacenamiento	Pérdidas de mercadería afectando la economía del dueño. *Bajas ventas.
Personal	Capacitar al personal para que conozcan específicamente las funciones que ejecutan.	Falta de capacitación.	Proporcionar un manual de buenas prácticas de almacenamiento.	Concientización al trabajador sobre el mal almacenamiento	Pérdida de tiempo. *Duplicación de tareas *descuentos al trabajador. En su salario.
Usuario	Garantizar que lo fármaco se encuentren en óptimas condiciones al momento de su entrega.	Evitar que se personal entreguen medicamentos en mal estado	Personal poco capacitado.	Garantizar la calidad de servicio.	*Economía. *productos garantizando calidad. *servicio eficiente
Ministerio de Salud Pública	Realizar capacitaciones al personal de farmacia.	No hay mano de obra calificada en las farmacias.	Promover la capacitación continua del personal	Controlar la calidad de los medicamentos.	Se garantice asepsia y la seguridad del medicamento.
Investigador	Concientizar al personal.	Falta de conocimiento	Información especializado	Lograr que apliquen conocimiento	Personal negligente

Nota: intereses y recursos de poder que influyen en las acciones y objetivos de las políticas y organizaciones. Ramírez, S. (2014). Cap.II,p,18

2.02.01.- Análisis

Se analiza que todo gerente debe conocer y contar con manuales de procedimientos para su ejecución, dirección y control de las actividades de sus trabajadores, ya que es el foco de interés en la búsqueda de mejorar tanto su bienestar como su productividad.

2.02.01.01.- Es fundamental implantar las técnicas japonesas 5S porque mediante una metodología rigurosa y disciplinada, se basan en gestionar de forma sistemática los elementos de un área de trabajo de acuerdo a cinco fases, conceptualmente muy sencillas, pero que requieren esfuerzo y perseverancia para mantenerlas clasificándose en:

2.02.01.02.- (seiri): separar innecesarios

Es la primera de las cinco fases. Consiste en identificar los elementos que son necesarios en el área de trabajo, separarlos de los innecesarios y desprenderse de estos últimos, evitando que vuelvan a aparecer. Asimismo, se comprueba que se dispone de todo lo necesario.

Ricardo Hirata (2006) parr.1.

2.02.01.03.- Orden (*seiton*): situar necesario

Consiste en establecer el modo en que deben ubicarse e identificarse los materiales necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos.

Se pueden usar métodos Gestión visual depara facilitar el orden, identificando los elementos y lugares del área. Es habitual en esta tarea el lema (*leitmotiv*) «un lugar para cada cosa, y cada cosa en su lugar». En esta etapa se pretende organizar el espacio de trabajo con objeto de evitar tanto las pérdidas de tiempo como de energía.

Ricardo Hirata (2009) parr.2.

2.02.01.04.- Limpieza (*seisō*): suprimir suciedad

Una vez despejado (*seiri*) y ordenado (*seiton*) el espacio de trabajo, es mucho más fácil limpiarlo (*seisō*). Consiste en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, y en realizar las acciones necesarias para que no vuelvan a aparecer, asegurando que todos los medios se encuentran siempre en perfecto estado operativo. El incumplimiento de la limpieza puede tener muchas consecuencias, provocando incluso anomalías o el mal funcionamiento de la maquinaria.

Ricardo Hirata (2009) parr.3.

2.02.01.05.- Estandarización (*seiketsu*): señalar anomalías

Consiste en detectar situaciones irregulares o anómalas, mediante normas sencillas y visibles para todos. R.H (2009) parr.4.

Aunque las etapas previas de las 5S pueden aplicarse únicamente de manera puntual, en esta etapa (*seiketsu*) se crean estándares que recuerdan que el orden y la limpieza deben mantenerse cada día.

Ricardo Hirata (2009) parr.5.

2.02.01.06.- Mantenimiento de la disciplina (*shitsuke*): seguir mejorando

Con esta etapa se pretende trabajar permanentemente de acuerdo con las normas establecidas, comprobando el seguimiento del sistema 5S y elaborando acciones de mejora continua, cerrando el ciclo PDCA (Planificar, hacer, verificar y actuar). Si esta etapa se aplica sin el rigor necesario, el sistema 5S pierde su eficacia.

Ricardo Hirata (2009) parr.6.

Todo gerente necesita de una buena organización para no verse desplazado del mercado y a futuro mejorar varios recursos como son:

- a) Dinero
- b) Esfuerzo
- c) Tiempo

Siendo el mayor problema la falta de conocimiento sobre procedimientos y la falta de comunicación entre administradores; el gerente debe estar al tanto de lo que pasa a nivel nacional sobre los temas relacionados a la industria farmacéutica.

- a) Debe apoyarse con capacitaciones para fortalecer las actividades internas y formar reglas para su personal y a través de las herramientas buscar nuevas formas o procedimientos de almacenamiento para mejorar su administración.

Además el gerente debe realizar una evaluación anual de resultados y medir su desempeño de sus empleados.

Se observa que es necesario trabajar con personal apropiado que garanticen ser responsables, competentes para el crecimiento, a través de un manual la Farmacia "San Juan de Dios" lograra normas de calidad definiendo sus áreas:

- a) Administrativa
- b) Almacenamiento y Distribución
- c) Recepción y cuarentena
- d) Distribución y expendio

Esto nos va permitir:

- a) Encontrar y entregar los medicamentos con mayor rapidez
- b) Conservarlos en buen estado.
- c) Facilitar el trabajo
- d) Evitar que se entreguen medicamentos en mal estado.

Es indispensable, conservar la calidad del medicamento desde su ingreso a la farmacia, para a través de un apropiado almacenamiento contar con condiciones oportunas, para su correcto almacenamiento: cuidar sus propiedades químicas, físicas, microbiológicas y biofarmacéuticas dentro de límites especificados a lo largo de su tiempo de preservar y su distribución posterior de modo que llegue al cliente en las mejores condiciones de uso.

Al no haber un buen almacenamiento los fármacos pierden sus características y dejan de ser confiables para el usuario por eso es necesario:

- a) limpiar la farmacia con trapos húmedos a fin de evitar levantar polvo
- b) No se debe usar ni aerosoles ni espray para desinfectar o aromatizar el ambiente.

- c) Se debe combatir la presencia de plagas como insectos o roedores
- d) Se debe evitar la presencia de animales domésticos (perros, gatos, aves), ya que los mismos son una fuente potencial de transmisión de plagas (pulgas, garrapatas, piojos).

El personal de farmacia debe tener la suficiente confianza, seguridad y profesionalismo para garantizar la calidad de atención al usuario.

Ministerio de Salud Pública debe garantizar que se realice un control frecuente de inspección periódica a través del **Departamento de Control y Vigilancia Sanitaria** en la farmacia verificando:

- a) Fechas de caducidad
- b) Eliminación de existencias caducadas.
- c) Perchas de medicamentos controlados
- d) Perchas de medicamentos en cuarentena

2.02.03.-Personal

Debe tener el entrenamiento necesario para asumir esta responsabilidad teniendo clara conciencia de las Buenas Prácticas de almacenamiento. Para que estimule limpieza el trabajador deben utilizar un mandil blanco, con una placa de identificación.

El interés principal como investigadora es que se elabore un manual de buenas prácticas de almacenamiento, para facilitar el desarrollo control y mejora de los procesos y así evitar pérdidas para el propietario.

CAPÍTULO III

3.01.- Árbol de Problemas

- a) El árbol de problemas es una ayuda importante para entender la problemática a resolver. En él se expresan, en encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión. Que es árbol de problemas (S/N, párr.1)
- b) El árbol de problemas es una ayuda importante para entender la problemática a resolver. En él se expresan, en encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión. Que es árbol de problemas (S/N, párr.2)
- c) Confirmado el mencionado encadenamiento causa/efecto, se ordenan los problemas principales permitiendo al formulador o equipo identificar el conjunto de problemas sobre el cual se concentrarán los objetivos del proyecto. Esta clarificación de la cadena de problemas permite mejorar el diseño, efectuar un monitoreo de los "supuestos" del proyecto durante su ejecución y, una vez terminado el proyecto, facilita la tarea del evaluador, quien debe determinar si

d) los problemas han sido resueltos (o no) como resultado del proyecto.

Como se elabora el árbol de problemas:

e) Identificar los principales problemas con respecto a la situación en cuestión.

f) Formular en pocas palabras el problema central.

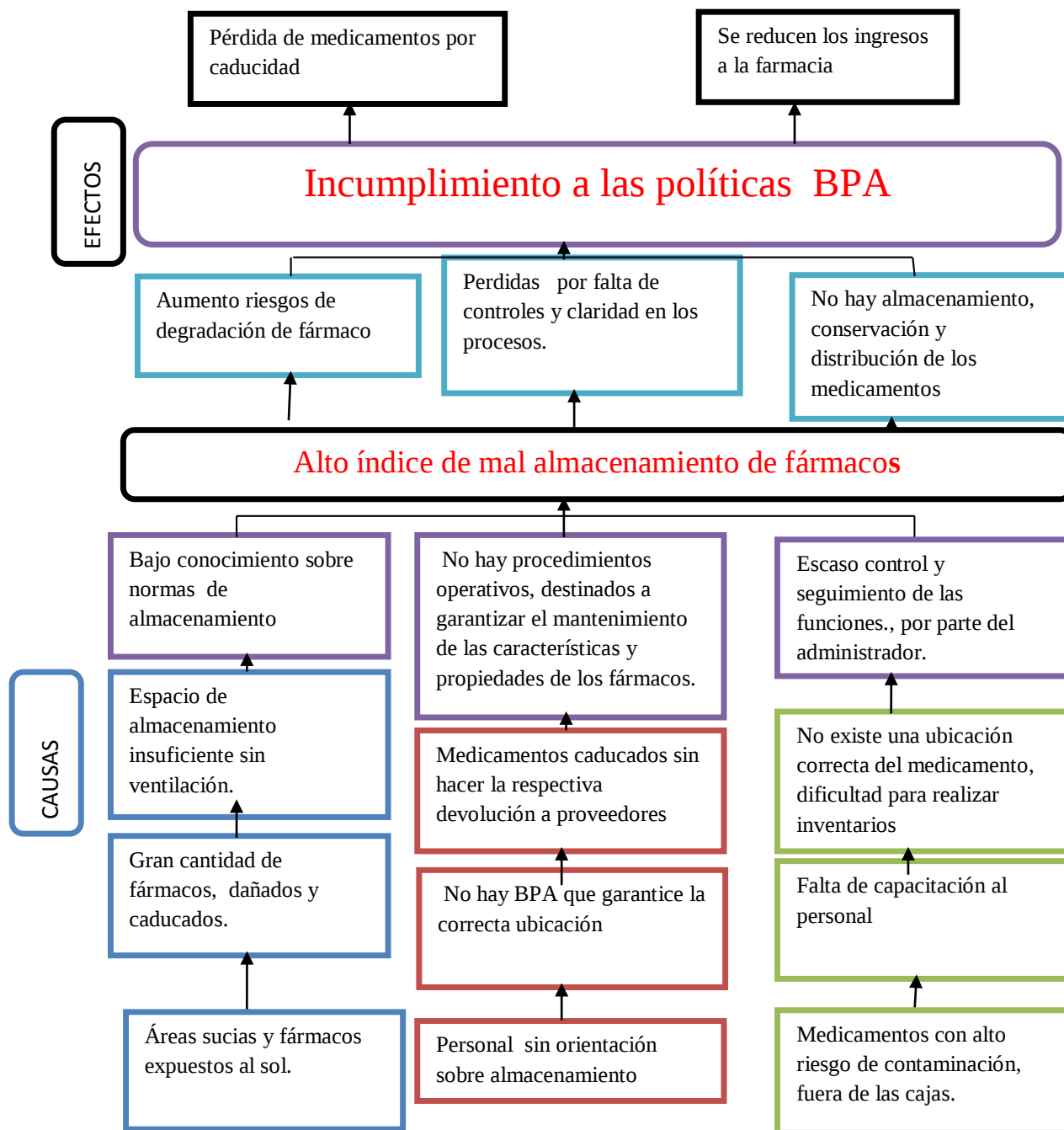
g) Anotar las causas del problema central.

h) Anotar los efectos provocados por el problema central.

i) Elaborar un esquema que muestre las relaciones de causa y efecto en forma de un Árbol de Problemas.

j) Revisar el esquema completo y verificar su lógica e integridad. Que es árbol de problemas (S/N.parr,3)

Cuadro 4



3.01.01.-Análisis

El mayor problema es la pérdida de medicamentos por el conocimiento insuficiente sobre organización administrativa que es:

- a) Planificar
- b) Organizar
- c) Direccionar
- d) Controlar y ejecutar

Y esta es la causa principal no saber procesos administrativos de almacenamiento de medicamentos en la farmacia.

Al analizar el árbol de problemas, se observa los siguientes inconvenientes:

- a) Bajo interés de los empleados por mantener orden y normas de seguridad
- b) Pérdida de la calidad en los medicamentos
- c) Incorrecto ubicación de los medicamentos
- d) Falta de inventarios
- e) No hay un lugar adecuado para productos de corta fecha
- f) No hay distribución de los medicamentos caducados
- g) Productos caducados mezclados con fármacos buen estado.

Lo que con lleva a conseguir bajos niveles de venta y poca eficiencia y desarrollo para la farmacia.

Con una capacitación de buenas prácticas de almacenamiento se concientizara a todo el personal y se lograra un mejor control y supervisión.

Conociendo el problema detectado se buscara una solución al de mayor importancia para que no afecte a los objetivos de la farmacia.

Los constantes problemas internos de la Farmacia "San Juan de Dios" ocurren principalmente por insuficiencia de un manual de procedimientos de almacenaje, motivo por el cual se convierte en una herramienta indispensable la creación del mismo, que sirva como asesoría al personal indicando responsabilidades individuales sobre el adecuado almacenamiento, para que el fármaco no pierda sus características.

Estas pueden llegar a anular los efectos esperados del medicamento como apariencia, dureza, color o producir algunas otras alteraciones microbiológicas como la presencia de gérmenes.

Los medicamentos pueden verse afectada por malas condiciones de almacenamiento:

3.01.02 Condiciones Ambientales:

- a) La humedad, vapor, agua son enemigos mortales del fármaco.
- b) El polvo y el humo favorecen a que el medicamento se deteriore.
- c) La luz y el calor aceleran la descomposición del medicamento.
- d) Se debe verificar que la temperatura y humedad relativa se encuentren dentro de los límites adecuados.
- e) Se considera como límites adecuados los siguientes:
- f) Temperatura ambiente fresco: Entre 15 a 25°C, nunca más de 30°C.
- g) Temperatura de refrigeración: 2 a 8°C.
- h) Humedad relativa entre 50% y 70%
- i) Todos los productos con cadena de frío deben colocarse en la refrigeradora designada, mientras permanezcan en farmacia y debe despacharse con hielo seco.
- j) El equipo refrigerado designado para almacenar productos, debe utilizarse únicamente para éste fin.
- k) La distribución de los productos dentro de los equipamientos frigoríficos debe permitir la libre circulación del aire frío entre los mismos.

- l) En el caso de las cámaras frías es aconsejable la existencia de antecámaras para evitar la pérdida innecesaria de frío, cuando se abran las puertas.
- m) Implementación de registro de temperatura y humedad ANEXO 2
- n) Se debe contar con termómetros de acuerdo a las características de los medicamentos a almacenarse.

3.01.03 Condiciones Locativas:

Es necesario elegir un espacio apropiado para guardar los medicamentos, un lugar limpio con sombra, de fácil acceso y que no haya fuente de calor.

1. Los medicamentos deben estar ordenados en estantes y nunca en forma directa en el piso, debe disponer de:
 - a) Pallets
 - b) Armarios
 - c) Estantes o anaqueles

3.01.04.- Condiciones Higiénicas:

Debemos tener buenas prácticas de aseo y que van a permitir mantener los fármacos bien almacenados sin problema de tipo microbiológico:

- a) Ventilación con aire fresco

- b) Personal sano, buenas prácticas de higiene del personal
- c) Lavamanos apropiado y funcionando
- d) Aseo limpieza y desinfección del área
- e) No comer en el área de almacenamiento.

3.01.05.- Norma:

- a) El orden y limpieza de la farmacia debe efectuarse antes de abrir la atención al público.

3.01.06.- Condiciones Físicas:

Las buenas prácticas de almacenamiento con las buenas prácticas de distribución con el fin de garantizar a nuestros usuarios la calidad del medicamento, por eso existen varias formas de ordenamiento o ubicación:

- a) Ordenamiento por grupo farmacéutico. Ejemplo.
Comprimidos, jarabes, colirios, ungüentos, emulsiones, etc.
- b) Ordenamiento por orden alfabético. Ejemplo.
De marca comercial o principio activo.
- c) Ordenamiento por laboratorio fabricante.
Puede ser Glaxo, Medicamenta, Pfizer, etc.

d) Clasificación OTC (medicamentos de venta libre)

Vitaminas, cremas humectantes, pasta dental, etc.

Todas estas condiciones son clave para el desarrollo y crecimiento de las ventas, disminución de gastos, tiempos de entrega que ayudan al desarrollo de la Farmacia "San Juan de Dios".

Cumpliendo con normas de calidad y buen almacenamiento con personal bien capacitado evitaríamos las pérdidas de fármacos y cierre de la farmacia.

Si se toman las precauciones necesarias con buenas normas de calidad el personal podrá evolucionar con nuevos conocimientos y experiencias para adquirir responsabilidades.

Es más fácil alcanzar los resultados esperados cuando se utilizan herramientas apropiadas para el propósito perseguido.

Los medicamentos que de acuerdo a sus características requieren condiciones específicas de almacenamiento, conservación y distribución.

3.01.07.- Estabilidad de un Medicamento:

“Se define como capacidad de un producto farmacéutico, para conservar sus propiedades químicas, físicas, microbiológicas y biofarmacéuticas dentro de los límites especificados a lo largo de su tiempo de conservación.” Andrade. (2012) párr., 42

3.01.08.-Importancia de la Estabilidad:

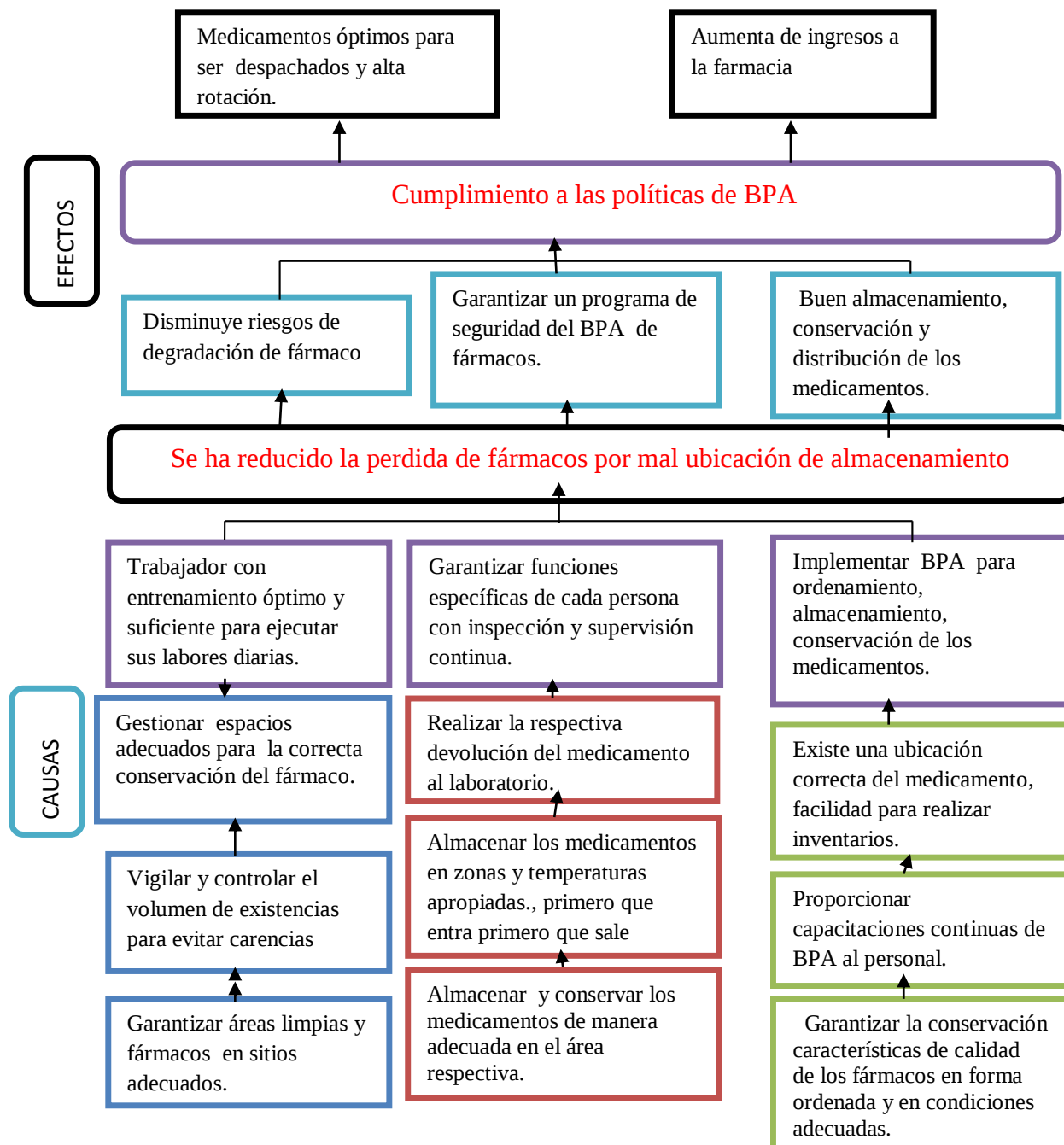
“El principio activo deberá estar disponible durante toda la vida de almacenamiento esperado de la preparación”. Andrade. (2012) párr., 80

3.02.- Árbol de Objetivos

El Árbol de Objetivos es la versión positiva del Árbol de Problemas, permite determinar las áreas de intervención que plantea el proyecto para elaborarlo se parte del Árbol de Problemas y el diagnóstico. Es necesario revisar cada problema (negativo) y convertirlo en un objetivo (positivo) realista y deseable. Así, las causas se convierten en medios y los efectos en fines.

(Cabezas .2013, pág., 38)

Cuadro 5



3.02.01 Análisis

La finalidad de este proyecto es lograr que los trabajadores sean más eficientes y eficaces en sus labores diarias tanto en el presente como en el futuro.

El de Árbol de objetivos muestra de forma clara y ordenada las posibles formas de obtener una posible solución o alcanzar un objetivo determinado, y con la ayuda de BPA, se orienta al personal de farmacia a fortalecer el nivel de conocimiento y las destrezas necesarias para que se puedan desenvolverse de una manera adecuada garantizando un buen servicios y mejorar la calidad.

El objetivo fundamental de una ubicación adecuada y sistemática de los medicamentos dentro de la farmacia, mediante es:

Para cumplir con la normativa de la. **Ley orgánica de salud en su artículo 233 expresa queda prohibida la venta de medicamentos vencidos.**

Además que si no están bien perchados obstaculizan y pasan desapercibidos y pierden sus propiedades.

Para poder lograr y disminuir falta almacenamiento de fármacos, es necesaria la capacitación que permitirá que la calidad sea un elemento presente en todas sus actividades del personal.

Y mediante el sistema o método FIFO y FEFO, se lograra la reducción de pérdidas del medicamento y habría un mejor control de inventarios y mayores niveles de conocimiento del personal.

3.02.02.- Sistema FIFO

Procedimiento de distribución mediante el cual se asegura que productos con mayor tiempo de almacenamiento se distribuyan o utilicen antes que los más recientemente almacenados, es decir, el primero que entra primero que sale o el que primero ingresa, primero sale.

3.02.03.- Sistema FEFO

Sistema de rotación de productos almacenados que establece que los productos que primero expiran son los que primero salen.

Deben estar definidas las siguientes áreas que permita una rotación correcta de las existencias:

3.02.04.-Área de Administración:

Destinada a la preparación y archivo de documentos

- a) Realizar pedido de medicamentos
- b) Realizar horarios del personal
- c) Atención a proveedores

3.02.05.-Área de Almacenamiento:

Las áreas de almacenamiento deben tener dimensiones apropiadas que permitan una organización correcta de los insumos y productos, evite confusiones y riesgos de contaminación y permita una rotación correcta de las existencias. El área de almacenamiento depende de:

- a) Volumen y cantidad de productos a almacenar
- b) Frecuencia de adquisiciones y rotación de los medicamentos.
- c) Requerimiento de condiciones especiales de almacenamiento: cadena de frío, temperatura, luz y humedad, controladas.
- d) El área de almacenamiento tiene a su vez sub-bodegas:

- e) Área de productos controlados
- f) Área de productos en refrigeración
- g) Área de productos de gran volumen (En el caso de una farmacia hospitalaria)
- h) Área de insumos médicos
- i) Área de productos devueltos
- j) Termo sensibles
- k) Productos de baja
- l) Productos devueltos.
- m) En general.
- n) El espacio en el interior de la Farmacia "San Juan de Dios" debe facilitar el movimiento del personal y los productos para esto deben contar con equipos.
- o) En el área de almacenamiento debe adoptarse las medidas necesarias para impedir el ingreso de personas no autorizadas.

3.02.06.-Área de Recepción:

La recepción será certificada mediante un documento o comprobante, de acuerdo a un formato previamente establecido, el mismo que debe incluir por lo menos la siguiente información:

- a) Nombre del producto
- b) Forma de presentación, Número de lote y fecha de vencimiento.

- c) Nombre del proveedor
- d) T° de recepción (para productos de cadena de frío)
- e) Cantidad recibida (número de recipientes y cantidad en cada recipiente)
- f) Fecha de recepción y hora
- g) Nombre y firma de la persona que recibe

Al momento de realizar la recepción de los medicamentos o insumos es recomendable revisar:

- a) Que la identificación corresponda al producto.
- b) Que no se observen manchas o cuerpos extraños.
- c) Que no se encuentre abierto.
- d) Que no presenten grietas, rajaduras, roturas o perforaciones
- e) Que el cierre o sello sea seguro y cuando lleve la banda de seguridad, ésta se encuentre intacta
- f) Que no se encuentren deformados
- g) Que el material del embalaje esté limpio, no arrugado, quebrado o húmedo que indique deterioro del producto
- h) Ausencia de turbidez o sustancias extrañas en la solución
- i) Cambio de color
- j) Existencia de cápsulas vacías, rotas o abiertas

- k) Que los polvos para reconstituir no estén apelmazados.

3.02.07.-Cuarentena:

Situación en que los medicamentos son aislados, por medios físicos u otros medios eficaces, a la espera de decisión de su aprobación, rechazo o reprocesamiento.

- a) Medicamentos con corta fecha para realizar su respectiva destrucción o devolución al laboratorio correspondiente. ANEXO 3.

3.02.08.- Acta de recepción:

Se elaborará un acta que recoja detalladamente la información que arroje el procedimiento de recepción, fecha y hora de entrega, nombre del producto en su denominación genérica y comercial, acta será firmada por la persona que realiza la recepción y archivada.

3.02.09.-Rechazados, dañados y vencidos:

Todas las existencias de medicamentos fuera de uso deben verificarse regularmente y tomarse todas las precauciones necesarias para impedir el uso de estos fármacos vencidos y su posterior destrucción, según procedimientos escritos el retiro del medicamento debe ser en forma rápida y efectiva cuando éste tenga un defecto o exista sospecha de ello.

En el caso que el medicamento ya este vencido hay que hacer el trámite correspondiente:

- a) Separar de los demás medicamentos para que no se contaminen.
- b) Realizar un listado de estos medicamentos para que no se altere el inventario.
- c) Llamar a la empresa INCIEROX para la respectiva destrucción.

3.02.010.-Retiro del Mercado.

Los procedimientos para el retiro y devolución de medicamentos deben ser revisados y actualizados periódicamente.

3.02.011.-Área de Despacho y expendio:

Destinada a la preparación de los productos para su distribución.

Cada área debe estar identificada para tener una mejor dispensación de los fármacos y así cumplir con cuatro requisitos fundamentales:

3.02.011.01.-Seguridad: Disminuir al máximo la posibilidad de error como: mal

Despacho de receta, entregar un medicamento caducado, mal facturado.

3.02.011.02.-Eficacia: Garantizar la actividad del medicamento o la integridad, hasta el momento de su empleo.

3.02.011.03.-Rapidez: Efectuar el proceso de despacho en el menor tiempo posible disminuyendo los procesos operativos.

3.02.011.04.-Control: El personal conoce en todo momento la situación y las condiciones en que llegan los productos al consumidor.

En el caso de los productos farmacéuticos que presenten peligro de fuego o explosión, deben almacenarse en un área especial que cumpla con las medidas de seguridad vigentes.

La importancia de examinar un mayor esfuerzo en los trabajadores de la Farmacia "San Juan de Dios" es para el mejoramiento de los procesos; ya que no cuenta con un sistema que le permita identificar, prevenir y controlar los problemas de la que se ve reflejada.

A través del árbol de objetivos podemos analizar que se reduce el esfuerzo físico como mental de los trabajadores, aumenta el grado de satisfacción de sus actividades diarias, reduce las molestias de sobre trabajo y mejora el clima organizacional.

Al haber una correcta ubicación facilita los inventarios físicos que pueden ser de dos clases:

3.02.12.-Inventarios físicos completos: Todos los productos se cuentan al mismo tiempo. Debe realizarse un inventario completo por lo menos una vez al año. Se recomienda realizar inventarios más frecuentes (trimestrales o mensuales). En los almacenes grandes, puede ser necesario cerrar el depósito durante un día o más.

3.02.013.-Inventarios físicos rotación o aleatorios: Para determinados productos se realiza un inventario físico y se comparan sus resultados con los registros de existencias en forma rotatoria o periódica, a lo largo del año. Este proceso también se denomina inventario rotativo.

Podemos lograr que el cliente o usuario reciba servicios oportunos, eficientes de calidad con una buena ubicación del fármaco y personal capacitado.

Una buena ubicación contribuye a agilizar procesos de despacho, ayuda a optimizar el espacio y dar un buen aspecto físico del área, bien organizada y agradable a la vista.

El personal de farmacia debe poseer la experiencia y calificaciones adecuadas para que pueda realizar las tareas de las cuales es responsable con pautas claras y sencillas para su desarrollo continuo, ya que deben influir en las decisiones de los clientes y muchas veces darles asesoramiento de lo prescrito por el médico con el objetivo de respaldar el cumplimiento del tratamiento.

Deben ofrecerse programas especiales de capacitación para el personal que trabaja en áreas donde se manipulan materiales activos, tóxicos y sensibilizan tés.

CAPITULO IV

4.01.- Matriz de Análisis de Alternativas

La matriz de análisis de alternativas es una herramienta que puede emplearse para comparar alternativas utilizando métodos cualitativos o cuantitativos. Consiste en una matriz que contiene las alternativas en las filas y los criterios en las columnas. En cada casilla se anota la valoración de la alternativa respecto al criterio correspondiente, junto con la información que sustenta dicha calificación. Una columna final sirve para la valoración global de cada alternativa. Si se está utilizando el análisis cualitativo, en esta última columna se incluye también la argumentación que justifica dicha valoración global.

Que es matriz de análisis de alternativas (S/N, parr.1)

Cuadro 6	
Escala de Ponderación.	
1	Bajo
2	Medio bajo
3	Medio
4	Medio alto
5	Alto
Nota: Ramírez, S. (2014). Tesis no publicada. Cap. IV, p,42	

Cuadro 7

Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categorías.
Personal aplicando conocimiento.	5	5	5	5	3	23	Alta
personal bien capacitado sobre el tema	4	4	4	4	3	19	Media alta
Personal capacitado en control y seguridad de los fármacos.	4	4	4	4	3	19	Media alta
Promover la capacitación continua del personal	4	4	4	4	3	19	Media alta
Personal calificado	3	3	3	3	3	16	Media baja
Total	20						

Nota: Ramírez, S. (2014).Tesis no publicada .Cap., p 43

4.01.02.- Análisis

La farmacia no puede ser competitiva si su equipo de trabajo no es competente. Por tal motivo hay que fortalecer la fuerza laboral, aplicando un manual de procedimientos se tienen que tomar las medidas necesarias para poder atraer personal calificado y competente que fortalezcan los equipos de trabajo.

Todo el personal que labora en la farmacia debe recibir inducción, capacitación y ser evaluado en forma permanente cada seis meses, sobre las actividades que realiza, que contribuya al mantenimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

Todo trabajador debe ser evaluado en forma permanente sobre las actividades que realiza para un mejor desempeño de sus actividades.

Los procedimientos benefician al personal porque:

- a) Permite conocer con precisión lo que debe hacer
- b) Realizar inventarios
- c) Enseña con claridad sus responsabilidades
- d) Ayuda a conocer si está laborando bien.

- e) Impide que sus funciones invadan el campo de otros.
- f) Señala sus fallas y aciertos, y hace que resalte su desempeño y colaboración.
- g) Ayuda a identificar sus necesidades de capacitación y entrenamiento.
- h) Mantener el trabajo en equipo con los supervisores de farmacia.

Promoviendo la capacitación continua se lograra:

- a) Aumentar el grado de satisfacción en actividades diarias del personal.
- b) Reducir la probabilidad de errores.
- c) Obtener desempeño para despachar recetas.
- d) Rentabilidad para la farmacia.
- e) Mejor ubicación del fármaco.
- f) Trabajador de buenos resultados.
- g) Buenas relaciones entre personal.
- h) Garantizar el proceso de BPA.
- i) Buen ambiente de trabajo.
- j) Todos llegan a los objetivos, disminuyendo los costos inapropiados de almacenamiento.
- k) Incentivos para el trabajador.
- l) Mejor salario.
- m) Reducir la perdida de los medicamentos controlando las fechas de caducidad

Se recomienda:

- a) Colocar una tarjeta ROJA en aquellos medicamentos con fecha menor a 6 meses, con el fin de alertar al personal de su inmediata salida.
- b) AMARILLO en aquellos medicamentos con fecha de vencimiento menor a 12 meses.
- c) VERDE en aquellos medicamentos con fecha de vencimiento mayor a 12 meses

Y para que el cliente:

- a) Recibir atención y servicio oportuno.
- b) Información precisa, oportuna y cordial.

Cada función debe ser delegada a la persona idónea y no debe haber vacíos ni superposiciones en las responsabilidades, en lo que respecta al cumplimiento de las BPA.

El personal debe poseer la experiencia para fomentar el adecuado desarrollo de los servicios farmacéuticos y calificaciones adecuadas para que pueda realizar las tareas de las cuales es responsable. Las responsabilidades asignadas a cada persona no deben ser excesivas a fin de no poner en riesgo la calidad de su trabajo.

4.02.- Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

El objetivo fundamental es generar un sistema que asegure a los pobladores de posesiones informales el acceso a derechos de propiedad que gocen del reconocimiento del Estado y de la sociedad y que sean sostenibles en el tiempo. Uno de los principales beneficios es que la seguridad legal sobre la propiedad urbana contribuirá a mejorar los niveles de vida de los pobladores. Que es matriz de análisis de impactos de los objetivos (S/N, párr.1)

Cuadro 8 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Cuadro 8						
Matriz de análisis de impacto de los objetivos						
Objetivo	Factibilidad de lograrse (alta, media, baja)(4.3.1)	Impacto en género(alta, media, baja)(4.3.1)	Impacto ambiental(alta, media, baja)(4.3.1)	relevancia(alta, media, baja)(4.3.1)	Sostenibilidad (alta, media, baja)(4.3.1)	total
	*Apoyo del gerente con capacitaciones. *Dinero suficiente para la capacitación *Trabajadores con ganas de superación * Beneficios para la farmacia. 20	*No mas perdida de fármaco *Equidad de genero *Aumento de deseos de trabajar. *Comunicación de todo el personal. *Incrementa ingresos. 12	*Buen despacho de fármacos *Mejora el entorno social *Disminuye la perdida de medicamentos *Garantizar que no se contaminen los medicamento s para la salud de la población. 20	*Ayuda a concientizar al trabajador *Ayuda a mejor control de los fármacos para los clientes *Beneficio para el usuario *Prevención de enfermedades *Fomentar en el personal la habilidad de trabajar con el manual 16	*Permite que el trabajador sea más consiente. *Que el personal actualice sus conocimientos. *Elaboración de un manual de procedimientos *Gerente asuma el costo de las capacitaciones 16	88
Concientizar al trabajador						

Elaborado: Ramírez, S.(2014).Tesis no publicada .Cap,IV,p. 47

4.02.01.- Análisis:

Cada uno de los objetivos tiene un fin en este proyecto, el gerente debe apoyar a su equipo de trabajo otorgando las herramientas necesarias que le permita mejorar la calidad de sus procesos, siendo un punto de partida la creación de un manual de buenas prácticas de almacenamiento.

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento, constituyen un conjunto de normas mínimas obligatorias de almacenamiento y distribución que deben cumplir los locales de expendio de productos farmacéuticos y afines.

El gerente tiene como principal responsabilidad la capacitación de BPA de sus trabajadores analizando el cumplimiento de las normativas, y especificando con claridad las funciones como la única manera de garantizar la mejora progresiva en calidad, gastos y tiempos, ya que los empleados suelen responder mejor a instrucciones escritas o indicaciones apoyadas por imágenes o ilustraciones, se evidencia la necesidad por cumplir con dicho reglamento y de esta manera garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los fármacos, el derecho de la salud, satisfacción del cliente y así tener nuevos retos para el futuro.

Las capacitaciones continuas del BPA apuntan a prevenir los errores y el trabajador se sentirá más eficiente, puntual con respecto a los objetivos trazados.

El objetivo fundamental de aplicar las normas de almacenamiento, conservación y distribución de medicamentos es para el bienestar del cliente, la calidad y seguridad del medicamento.

La salud es fundamental para la satisfacción y el bienestar del consumidor es necesario que exista un sistema que garantice la integridad de la cadena de suministro de los medicamentos para asegurar el valor de los mismos, en la prevención de las enfermedades.

La conservación adecuada de los medicamentos es fundamental para mantener su actividad farmacológica en forma óptima y garantizar economía para la farmacia y así garantizar que los fármacos dañados no contaminen el medio ambiente.

La elaboración de un manual de procedimientos será una herramienta de valiosa utilidad en el presente como en el futuro, debido a que cada vez que surjan problemas en la ejecución de algún determinado procedimiento se podrá investigar e identificar las

causas fundamentales o implementar nuevas normas para impedir su reincidencia logrando con ello una mejora progresiva para el desarrollo de la Farmacia "San Juan de Dios".

4.03.- Diagrama de Estrategias

Establecer la estructura y alcance de las estrategias de intervención del proyecto expresadas en conjuntos de objetivos que son considerados como factibles de realización y están dentro de las posibilidades del proyecto. Vincular a cada estrategia todos los objetivos que pueden ser trabajados de forma articulada y vinculada para el logro de un objetivo de jerarquía superior.

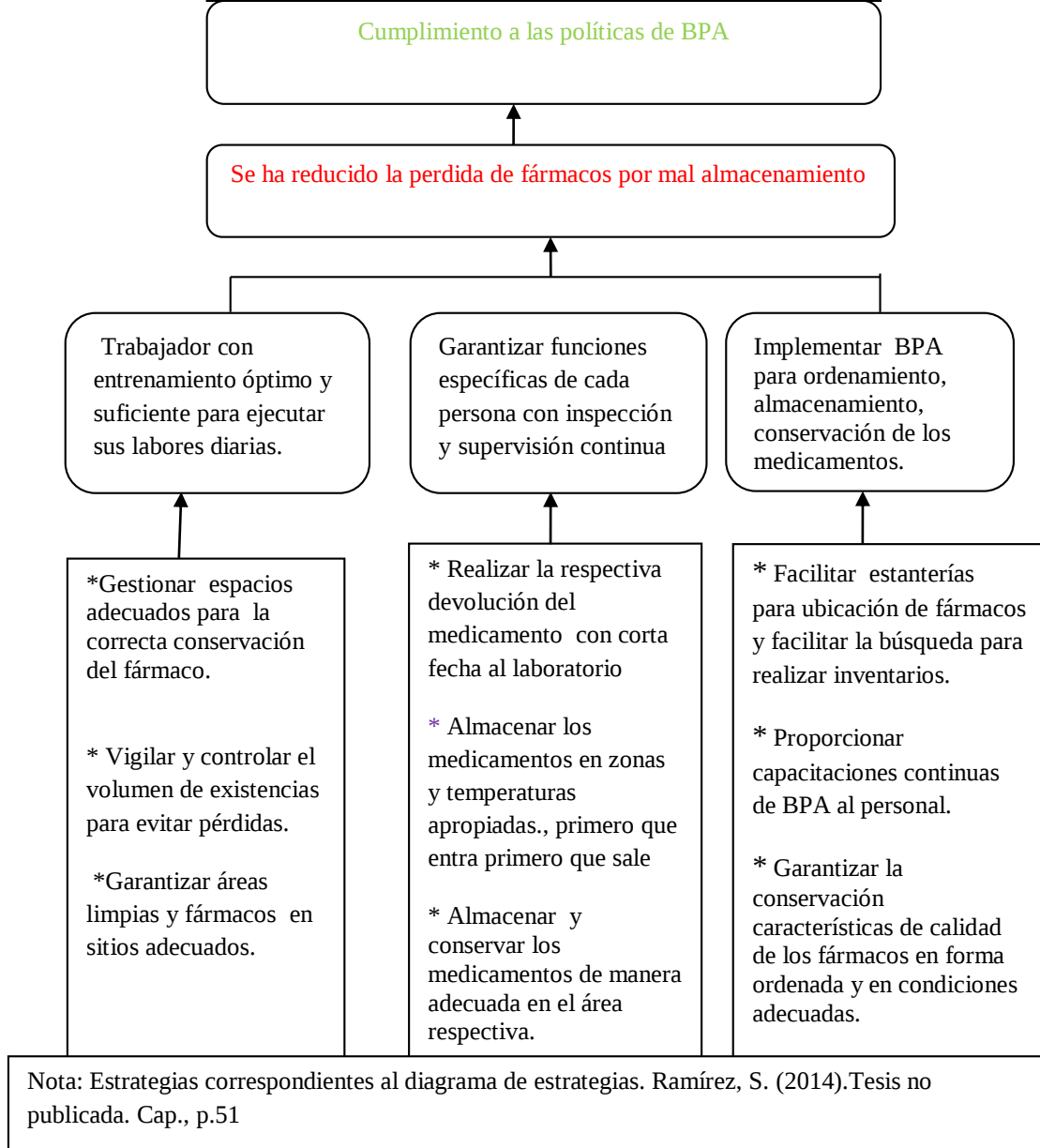
Determinar los límites del proyecto expresados en términos de los objetivos que son parte y los que están excluidos del proceso de intervención del proyecto.

Determinar los objetivos específicos para la definición de los indicadores de los componentes en el marco lógico y la identificación de las actividades para la realización de los mismos con relación a los componentes a que pertenecen.

(Cabezas, 2013, pág.47)

Cuadro 9

Diagrama de Estrategias



4.03.01.- Análisis

Podemos analizar que con estrategias de cumplimiento de BPA se evita la pérdida de fármacos, con supervisión del administrador y responsabilidades por parte del personal.

Los medicamentos fueron ubicados en lugares predeterminados en orden:

- a) Alfabético
- b) Por laboratorio
- c) Mecanismo de acción

Con su respectiva identificación:

- a) Nombre genérico
- b) Presentación
- c) Concentración

Esto para evitar confusiones en ubicaciones posteriores de los medicamentos y optimizar el tiempo.

El administrador debe cerciorarse de que estén cubiertos todos los puestos, deberes y funciones de cada trabajador, le ayudará a desempeñarlos durante los períodos de exceso de trabajo y durante la ausencia de alguno de ellos.

El personal responsable de ubicar los medicamentos deben verificar en el momento de la recepción los principios de garantía de calidad sólidos para asegurar que no se almacene medicamentos de baja calidad, adulterados, sin licencia, de etiquetado engañoso, falsificados o de imitación, y que estos no entren en la cadena de suministro para reducir la pérdida de fármacos.

Las Buenas Prácticas de almacenamiento proveen asesoramiento con respecto a las acciones que debe efectuar separadamente el personal en el almacenamiento y el de control de calidad, para la puesta en práctica de los principios generales de garantía de la calidad en el momento de expender el fármaco.

La garantía de la calidad incorpora las BPA y su ejecución debe ser realizada por todo el personal involucrado para que se cumpla el proceso.

En este análisis podemos lograr beneficios claros en el desarrollo e implementación de los procedimientos para guiar la gestión operativa eficiencia y efectividad al realizar cada proceso y así disminución del riesgo por inapropiada ubicación del fármaco.

Estas estrategias ayudan en los procedimientos apropiados para asegurar una eficaz responsabilidad física de los inventarios.

Las modificaciones o ajustes en cualquiera de sus procesos, será obligación exclusiva del propietario de la Farmacia "San Juan de Dios".

4.04.- Matriz de Marco Lógico

El enfoque de marco lógico (EML) es una herramienta analítica, desarrollada en 1969, para la planificación de la gestión de proyectos orientados por objetivos. Estos se describen en: insumos, actividades, resultados, objetivo específico y objetivo global. Las incertidumbres del proceso se explican con los factores externos (o supuestos) en cada nivel. De modo general, se hace un resumen del proceso de desarrollo en una matriz que consiste en los elementos básicos arriba mencionados, dicha matriz es conocida como la Matriz del Proyecto.

(Cabezas, 2013, pág., 49)

Cuadro 10

Matriz de Marco Lógico

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Cumplimiento a las políticas de BPA	*5% el aumento en ventas al mes	*Medicamentos 100% estables	*Debe proveerse a todo el personal la capacitación y entrenamiento apropiado en BPA cada mes
*Se ha reducido la pérdida de fármacos por mal almacenamiento	* Un inventario general al año y inventarios aleatorios una vez a la semana.	*A través del sistema informático.	Auditoría de Calidad en manejo de procesos
*Gestionar espacios adecuados para la correcta conservación del fármaco. *Conservar las propiedades del fármaco conservado y almacenado en las condiciones adecuadas *Garantizar áreas limpias y fármacos en sitios adecuados.	*Revisar mensualmente paredes, humedad ,pisos, iluminación de la farmacia *Revisar fechas de caducidad mensualmente. *Realizar limpieza de estanterías y farmacia diario	*100% Eficacia de los medicamentos por revisión de fechas de caducidad. *0 % de fármacos caducados para la venta.	*Cumplimiento de criterios de selección *Se cuenta con área reorganizada, sistema y personal capacitado
Actividades del Proyecto de BPA	* Capacitar al trabajadores mensualmente BPA *Establecer un programa continuo de encuestas entre clientes semestralmente *Consulta del manual cada 15 días.	* Efectuar revisiones diarias de cumplimiento de BPA * Realizar pruebas trimestrales en cumplimiento de procesos	*Que el administrador supervise continuamente las actividades del personal *M.S.P apoye proyecto

Nota: Estrategias correspondientes a la Matiz de Marco Lógico. Ramírez, S. (2014). Tesis no publicada. Cap.IV,p,56

4.04.01.- Análisis

La importancia de este estudio radica en que todo negocio desea obtener máxima rentabilidad en sus inversiones.

El mejorar el funcionamiento interno de la farmacia “San Juan de Dios”, implementando procesos que garanticen la calidad de los fármacos, que abarca todo el proceso de almacenamiento que es importante para el buen funcionamiento de la atención, disminuyendo los errores operativos con capacitaciones permanentes para medir resultados y desempeño de los empleados, que incluya temas de manejo de fármacos; lo que se traducirá en un buen servicio de atención, entregando el medicamento correcto, reconociendo en todo momento el nombre genérico, concentración y vía de administración.

El administrador debe hacer inspecciones o controles periódicos, semanales, anuales, en lo que corresponde a:

- a) Inventarios
- b) Control de temperatura

- c) Limpieza de la refrigeradora cada 3 meses
- d) Control de fechas de caducidad
- e) Evaluaciones mensuales de su personal

Que son medios para alcanzar resultados satisfactorios de nuestros objetivos establecidos.

Los medicamentos ordenados, conservados y manipulados adecuadamente son de un aspecto importante para satisfacer con oportunidad, eficiencia y calidad la demanda los clientes externos y clientes internos para dar un alto nivel de servicio mediante la aplicación de BPA.

El administrador debe contar con procedimientos escritos, señalando la fecha, cantidad en existencia (Inventarios), nombre y firma del responsable, para llevar a cabo una inspección periódica y en el momento de realizar una Auditoria se garantice el cumplimiento de las funciones de BPA.

Además lo que permite iniciar el proceso de mejora constante de la calidad en el desempeño de sus funciones con personal capacitado y adecuado.

Es evidente que al establecer procedimientos claros para el desarrollo de las operaciones principales de la farmacia: facilitará la capacitación del personal nuevo, aumentará la productividad en la prestación de servicios, permitirá la pronta resolución de los problemas que surjan; lo que se traduce en un aumento de la calidad de la atención recibida para el cliente y buenos resultados financieros.

Es importante una buena relación entre administradores y componentes de la farmacia para mantener una comunicación y así garantizar eficiencia en todos los procesos.

Este manual es de obligatorio cumplimiento para todo el personal de farmacia, que intervengan en el proceso de almacenamiento.

CAPÍTULO V

5.01.-Antecedentes

“Los antecedentes de la investigación se refieren a la revisión de trabajos previos sobre el tema en estudio, realizados por instituciones de educación superior.”

5.01.02.-Autor: Verónica Soraya Villacrés Riera .TITULO “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO EN LA BODEGA DE MEDICAMENTOS DEL HOSPITAL DEL IESS DE LATACUNGA” AÑO 2013.

Introducción

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), abarcan un conjunto de normas mínimas obligatorias de almacenamiento que deben cumplir los establecimientos de importación, almacenamiento y distribución al por mayor, de productos farmacéuticos y afines, respecto a las instalaciones, equipamientos y procedimientos operativos, destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos.

Hoy en día el almacenamiento de los medicamentos constituye un elemento fundamental dentro de toda institución destinada al manejo de productos farmacéuticos, las mismas que van a alcanzar políticas, actividades y recursos con el objeto de

mantener y garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos reconocidos por Ley, para una buena prestación de servicios de salud.

Actualmente la Bodega de Medicamentos del IESS Latacunga, no cuenta con un proceso de Aplicación de Buenas Prácticas de Almacenamiento, por lo que es de trascendental importancia su implementación ya que; “un almacenamiento en condiciones inadecuadas puede afectar a la estabilidad de los medicamentos y producir no solo su contaminación microbiológica y falta de actividad terapéutica, sino también la formación de productos de degradación que son tóxicos para la salud, puesto que un medicamento conserva las propiedades conferidas por el fabricante durante su periodo de vida útil, siempre y cuando sea conservado y almacenado en las condiciones recomendadas.

(Villacrés, 2013 pág.18)

5.02.01-Autor: Gloria Piedad Paca Ilbay. Título.” APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS E INSUMOS EN EL HOSPITAL PEDIÁTRICO ALFONZO VILLAGOMEZ ROMÁN DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA” AÑO. 2010.

Introducción

Hoy en día el almacenamiento de medicamentos e insumos, constituye un elemento fundamental dentro de toda institución destinada al manejo de productos farmacéuticos,

las mismas que engloban políticas y actividades y recursos con el objeto de mantener y garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos reconocidos por la Ley, para una buena prestación de servicios de salud. Los almacenamientos en condiciones improvisados y empíricos pueden afectar La estabilidad de los medicamentos y producir no solo su contaminación microbiológica y la falta de actividad terapéutica sino también la formación de productos de degradación que son tóxicos para la salud, pues un medicamento conserva sus propiedades conferidas por el fabricante durante su periodo de vida útil, siempre y cuando sea conservado y almacenado en las condiciones recomendadas.

(Paca, 2010, pág.14)

5.03.-Autor: Brenda Germania Zanipatín Arteaga .Titulo. “ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA EL SISTEMA INTEGRAL DE SUMINISTROS DE MEDICAMENTOS DEL ÁREA DE SALUD N°1 RIOBAMBA-CHAMBO”. Año. 2011.

Se estableció las Buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos, diseñadas para proteger el producto y mantener inalteradas sus características de calidad, seguridad y eficacia a través del manual que exige el control de los factores de temperatura, humedad relativa, protección de la luz. El objetivo de este trabajo fue

elaborar un Manual para el Sistema Integral de Suministros de Medicamentos para el Área de Salud N°1 Riobamba- Chambo para uso del personal de farmacia de las 36 unidades operativas del Área, con el fin de estandarizar los procedimientos operacionales para lograr un control adecuado de los medicamentos desde la programación hasta la dispensación informada.

(Zanipatin, 2011, pág. 96)

5.2 Descripción

Para la ejecución de la presente investigación se utilizó 1 tipo de investigación:

5.02.01.- Investigación por Observación:

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. Definición de Observación(S/N, párr.1)

5.02.02.- Análisis:

El levantamiento de la información se realizó por intermedio de observación acudiendo al área de trabajo a verificar el comportamiento y hechos de las personas,

donde desarrollan sus actividades, mediante la revisión de documentos, entrevista directa con cada uno de los involucrados basada en información útil, confiable y creíble en este proceso, mediante el cual se verificó y evaluó el conocimiento del trabajo que se realiza en los diferentes puestos de trabajo y en base a esto podemos determinar las posibles soluciones o proponiendo cambios en la farmacia "San Juan de Dios", que necesita contar con un plan de trabajo orientado a la responsabilidad sobre funciones, donde se establezcan los objetivos y las actividades operativas a desarrollar.

5.03.- Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta.

Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta

De acuerdo a la información obtenida en los registros de las diez preguntas evaluados al inicio de realizar el proyecto se plantea la siguiente Propuesta de Implementación de BPA.

5.03.01.- Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas para el Adecuado

Almacenamiento de Medicamentos:

El objetivo es entregar conocimientos respecto a los medicamentos y proporcionar una herramientas de prevención concretas que pueden ser utilizadas por los trabajadores

para proteger los fármacos, las consecuencias del inadecuado almacenamiento, sobre la base del modelo de factores de riesgo y protección del fármaco.

5.03.02.- Capacitación en Monitoreo del Personal: Curso para Gerente:

Con el objetivo es realizar un mejor control al personal, de cómo, cuándo y dónde deben realizar sus actividades, quien las ejecuta y así evaluar el desempeño del trabajador.

A través de listas flash, control de entrada y salida, inventarios aleatorios en un determinado momento y mediante este proceso sistemático analizar la información para poder guiar al personal y poder lograr los objetivos.

5.03.03.- Capacitación en Introducción sobre los Reglamentos del Manual de BPA:

Este manual está relacionado con los procesos de la farmacia "San Juan de Dios" primero aspecto se presenta paso a paso las funciones de cada trabajador, segundo aspecto se relaciona con las normas que se deben cumplir en la ejecución diaria del trabajo, cuya principal característica es ganar agilidad y seguridad en la realización de las tareas y atender con prontitud al cliente, tercer aspecto que el trabajo se haga bien desde el inicio de un proceso.

5.03.04.- Capacitación Continua de Prevención de Medicamentos:

De acuerdo a un programa de capacitación documentado, el que incluya: Buenas Prácticas de Almacenamiento (cadena de frío cuando corresponda), Buenas Prácticas de Distribución y Transporte (los medicamentos e insumos, deben ser distribuidos en vehículos cuyas instalaciones no alteren la calidad de los mismos y que ofrezcan protección adecuada de las influencias externas, incluida la contaminación), instrucciones de seguridad e higiene, así como aspectos de seguridad.

5.03.05.- Capacitación sobre Garantía de Calidad del Medicamento:

Comprende programas encaminados a disminuir los riesgos de contaminación de los medicamentos en el momento de la recepción, transporte y almacenamiento para la correcta manipulación con el fin de realizar una acción coordinada y permanente de los mismos y no se alteren las características y propiedades de los fármacos, utilizando métodos adecuados en la garantía de la calidad del medicamento, está dirigido y diseñado para capacitar donde se explican los conceptos básicos y su importancia de la garantía del medicamento, a los trabajadores que conformar y colaboran en la farmacia

5.03.06.- Capacitación de Prevención de Pérdida de Medicamentos: Curso para Gerentes o Administradores:

Este taller se dirige a gerentes o administradores con el objetivo de adquirir conocimientos que sirva para transmitir información y herramientas conceptuales y prácticas para realizar acciones de prevención con inspecciones periódicas al personal, deberá observar las normas de seguridad durante el desarrollo de todas las actividades de los trabajadores. Con ello se pretende generar impacto preventivo de los medicamentos esencial para asegurar la calidad, verificando fechas de caducidad la cual es importante para dar un buen servicio y disminuir costos, a través de BPA.

5.03.07.- Capacitación de Prevención de Contaminación de Medicamentos: Para todo el Personal:

Capacitar a todo el personal que manipula medicamentos para que conozcan las causas que se pueden transmitir por medicamentos contaminados y sepan cómo prevenirlas a través de BPA para ofrecer medicamentos inofensivos para la salud de la población. Anexo 5

5.03.08.-Tema

BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO. ELABORACION DE UN MANUAL PARA EL ADECUADO ALMACENAMIENTO DE

MEDICAMENTOS.FARMACIA “SAN JUAN DE DIOS”.SECTOR QUITO NORTE.2014

5.03.08.01.- Misión:

Ser una farmacia llevando un equilibrio entre calidad y precios bajos, acompañados de ofertas accesibles, que proporcionen una permanente satisfacción de nuestros clientes, siendo una farmacia altamente comprometida en satisfacer las necesidades de la sociedad.

5.03.08.02.-Visión:

Ser una farmacia líder en el sector de la “Quito Norte” en la venta de productos para la salud y bienestar, mejoramiento continuo para satisfacer las expectativas y necesidades, con una cultura diferenciada en atención, estabilidad del personal y rentabilidad, ser el modelo a seguir en cuanto a la atención oportuna y personalizada al cliente.

5.03.08.03- Objetivo General:

Brindar a los clientes actuales, medicamentos de calidad y cantidad exacta, mediante el cumplimiento de normas y controles establecidos, para satisfacer en forma integral las necesidades de los usuarios.

5.03.08.04.- Objetivo Específico:

- a) Brindar atención profesional y personal al consumidor
- b) Alcanzar niveles de excelencia en la calidad y prontitud con que se atiende al usuario.
- c) Procurar que una mayor cantidad de personas puedan acceder a medicamentos y a una buena salud teniendo un buen stock.

5.03.08.05.-Políticas:

Atención de calidad, de manera que se cumpla con todos los requerimientos de los clientes en términos de sus necesidades.

5.03.08.06.- Valores Corporativos:

5.03.08.06.01.-Profesionalismo.-Mantener una relación segura entre nuestros clientes y compañeros.

5.03.08.06.02.-Respeto.- A las personas y al entorno, ya que es la base de la armonía con uno mismo, nuestros compañeros, usuarios y el medio que nos rodea.

5.03.08.06.03.-Confianza.- Ofrecer productos de calidad con precios competitivos y así mejorar la calidad de vida de nuestros consumidores y compañeros de trabajo.

5.03.08.06.04.-Honradez.-Tener el valor de decir la verdad, ser decentes, recatados, razonables y justos con nuestros usuarios y compañeros.

5.03.08.06.05.- Introducción:

El presente Manual responde a la necesidad de revisar y actualizar la normativa de la farmacia "San Juan de Dios" en materia de almacenamiento, conservación y distribución de medicamentos.

El almacenamiento es un aspecto crítico que incide en la conservación de los medicamentos a lo largo de su cadena de abastecimiento hasta el cliente con el fin de satisfacer con oportunidad, eficiencia y calidad la demanda de los servicios.

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento constituyen un conjunto de normas mínimas obligatorias de almacenamiento, distribución y transporte que deben cumplirse destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los medicamentos.

La farmacia "San Juan de Dios" se encuentra ubicada en la ciudadela Quito Norte Pedro Freile y Ángel Ludeña, con el fin de garantizar y regular el normal desenvolvimiento de las relaciones laborales.

El íntegro cumplimiento de estas disposiciones proporcionará a los trabajadores una positiva relación entre trabajadores.

5.03.08.06.06.-Alcance:

Las disposiciones aquí establecidas se aplican a todas las operaciones relativas al almacenamiento, conservación y distribución de medicamentos que se lleven a cabo dentro de la cadena de abastecimiento de la farmacia.

5.03.08.06.07.-Manual de Procedimientos:

Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada colaborador en sus actividades cotidianas, basado en los respectivos procedimientos, sistemas, normas. Estableciendo guías y orientaciones para desarrollar las actividades, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia profesional de cada uno de los trabajadores de la empresa.

(Mantilla, 2012, Pag.82)

5.03.08.06.08.-Objetivo del Manual:

Implementar un manual de procedimientos que permita mantener un buen sistema de almacenamiento, identificando cada uno de los procesos para el área de medicamentos, con el fin de garantizar eficiencia y efectividad en su aplicación

5.03.08.06.09.- Objetivos Específicos

- a) Diseñar un procedimiento para emprender acciones de mejora en el almacenamiento.
- b) Proporcionar una herramienta que sirva de guía para la detección de los riesgos y los mecanismos de control que se implementarían en las diferentes áreas.
- c) Incrementar una correcta ubicación para un buen almacenamiento, para la obtención de una adecuada disposición por área de medicamentos.

5.03.08.06.010.-Funciones del Químico - farmacéutico:

- a) Organizar el servicio farmacéutico.
- b) Establecer criterios e indicadores de calidad de las diferentes actividades.
- c) Velar por el cumplimiento de las disposiciones de asepsia y demás normas técnicas.
- d) Prestar especial atención en la necesidad, seguridad y eficiencia de los medicamentos que se dispensan.
- e) Interpretación de una receta y la entrega oportuna del medicamento correcto.
- f) Brindar consejo acerca del uso, forma de aplicación, su horario de ingesta, conservación del fármaco, hábitos sanitarios que veden acompañar su tratamiento.
- g) La entrega responsable del medicamento de venta libre.
- h) Registra y controla el movimiento de estupefacientes y psicotrópicos ajustándose a lo establecido por las leyes correspondientes.

- i) Vigilar que los productos adulterados, contaminados o expirados sean retirados de la venta.
- j) Velar por el uso racional de los medicamentos en los usuarios.
- k) Realizar los permisos necesarios para la farmacia.

5.03.08.06.010.02.- Funciones del Administrador:

- a) Colabora en la orientación y supervisión de la farmacia.
- b) Supervisa la recepción, correcto almacenamiento y conservación de insumos farmacéuticos.
- c) Generación de pedidos.
- d) Establecer una base de datos para decidir que se compra a cada laboratorio y en qué cantidad.
- e) Manejo del personal.
- f) El registro de ingresos, egresos, movimiento de stock, archivo y elevación de la documentación concerniente a la adquisición de medicamentos.
- g) Controla y registra horarios de los trabajadores.
- h) Abrir y cerrar la farmacia en el horario establecido.
- i) Colaborar fuera del horario de trabajo cuando las necesidades de servicio así lo requieran.
- j) Clasificar, registrar y distribuir correctamente documentación dirigida al

establecimiento.

- k) Ingreso al sistema las facturas de medicación.
- l) Garantizar la existencia de medicamentos en la cantidad necesaria para la buena operación de la farmacia.
- m) Realizar con calidad y en la periodicidad normada en el manual de capacitación los chequeos de inventarios establecidos.

5.03.08.06.010.03.- Funciones del Cajero- Dependiente de Farmacia:

Persona con capacitación previa, que realiza trabajos de ejecución de nivel medio, bajo supervisión e indicaciones de los profesionales, cumpliendo con las normas y reglamentaciones en vigencia.

- a) Servicio al cliente.
- b) Digitación, cobro y entrega de los medicamentos a los clientes.
- c) Controla periódicamente el movimiento de existencias y las fechas de vencimiento.
- d) Colocación de los medicamentos en las estanterías de la farmacia.
- e) Vela por el orden y limpieza de la farmacia.
- f) Recepción de los medicamentos verificando la concordancia entre la orden de compra y los datos del envío.
- g) Almacenamiento y control de los medicamentos.

- h) Ofrecer al usuario las alternativas de medicamentos.
- i) Informe de novedades jefe inmediato.
- j) Brindar soporte en la revisión de inventarios y medicamentos vencidos.
- k) Realizar inventarios semanales.
- l) Llevar el kardex diariamente registrando medicamentos en general.
- m) Conservar las normas de almacenamiento para cada medicamento según normas establecidas para su adecuada conservación.
- n) Informe diario del stock de los medicamentos.
- o) Ser veraces en las informaciones que brinden a sus superiores relativas a su trabajo.
- p) Incluir en los asuntos que se le sometan a su consideración todos los elementos de información para la toma de decisiones por parte de la superioridad que corresponda.
- q) Mantener su auto superación en forma permanente en la búsqueda de elevar su rendimiento y productividad.

5.03.08.06.010.04.-Funciones del Propietario:

- a) Selección del personal calificado.
- b) Promover las buenas relaciones interpersonales y de trabajo entre los trabajadores.
- c) Hacer cumplir las normas y políticas.

- d) Remitir, tramitar y archivar los documentos elaborados, manteniéndose ordenados, actualizados, haciendo el seguimiento de los mismos.
- e) Negociación con laboratorios referente a compras.
- f) Organizar horarios de trabajo.
- g) Capacitar a su personal ya que es fundamental para el desempeño laboral.
- h) Manejar el sistema contable de la farmacia.
- i) Controlar adecuadamente las normas de almacenamiento de los medicamentos.
- j) Todo lo relacionado a tributación –impuestos etc.

5.03.08.06.011.-Normas y Políticas de Operación:

- a) Ingreso a la farmacia 15” antes del horario establecido.
- b) No ingerir alimentos en la farmacia.
- c) Los bolsos, carteras, mochilas etc. serán revisado por el jefe inmediato.
- d) Permisos con 2 días de anticipación y en caso de enfermedad presentar certificado médico del IESS.
- e) No fumar en el área de trabajo.
- f) Correcta utilización del uniforme.
- g) Control de temperatura de los medicamentos refrigerados.
- h) Prohibido el ingreso de personas ajenas a la farmacia.
- i) Crear un buen ambiente laboral.

- j) No llegar ebrio o mal anochado al área de trabajo.
- k) Llamadas telefónicas solo en caso de emergencia
- l) Personal bien afeitado.
- m) Manos y uñas limpias.
- n) Cumplir con el horario establecido de labores.

5.03.08.06.012.-Marco Legal:

Ley de la salud:

“Art. 131 establece que el cumplimiento de las normas de buenas prácticas de manufactura, almacenamiento, distribución, dispensación y farmacia será controlado y certificado por la autoridad sanitaria nacional” Acuerdo Ministerial 813(2009)

pag.1

5.03.08.06.013.- Requisitos para Admisión del Trabajador:

- a) Ser mayor de edad.
- b) Cédula de identidad en caso de varones libreta militar.
- c) Mínimo bachiller en Químico –Biólogo.
- d) Documentos reales no falsificados (certificados).
- e) Certificado médico.

- f) No tener problemas de despidos de trabajos anteriores.
- g) Experiencia en el área solicitada.
- h) No tener antecedentes penales.

5.03.08.06.014.-Control de Asistencia:

Corresponde al propietario y administrador establecer mecanismos necesarios para el control de asistencia del trabajador, así como regular los horarios de trabajo de conformidad con este reglamento.

5.03.08.06.015.-Horas Suplementarias y Extraordinarias:

La farmacia podrá disponer o autorizar que su personal labores horas suplementarias y extraordinarias de acuerdo con la necesidad. Por la cual habrá un reconocimiento económico de las horas adicionales de trabajo sujetas a las disposiciones del código de trabajo

5.03.08.06.016.-Vacaciones:

Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos.

5.03.08.06.017.-Sanciones:

- a) Por robo a la farmacia.
- b) Por no entregar factura al cliente.
- c) Falta de respeto.
- d) Falsificación de documentos.
- e) Cuatro faltas; Rescisión de contrato.
- f) Mala atención al cliente.
- g) Incumplimiento de las normas antes señaladas. Suspensión por tres días sin goce de sueldo.
- h) Por faltas, Más de ocho faltas; Suspensión de cinco a ocho días, sin goce de sueldo, de acuerdo a la reincidencia del trabajador.

5.03.08.06.018.-Registro de Sanciones:

Todas las faltas y sanciones se registraran en el expediente personal del trabajador.

5.03.08.06.019.-Obligaciones de la Farmacia:

- a) Proporcionar en los lugares de trabajo los medios higiénicos precisos.
- b) Prestar los primeros auxilios al trabajador en caso de accidente laboral.
- c) Puntualidad en el pago del salario.
- d) Solucionar y prestar atención a sugerencias de los trabajadores.

- e) Otorgar las vacaciones respectivas.
- f) Abastecer de mandiles blancos al trabajador.
- g) Afiliar al IESS a cada trabajador desde el primer día de labores.
- h) Las vacaciones de cada trabajador deben ser remplazadas, por personal calificado y capacitado.

5.03.08.06.020.-Prohibiciones al Trabajador:

- a) Salir del puesto de trabajo sin cumplir su jornada.
- b) Entregar créditos a clientes.
- c) Pedir donaciones a laboratorios con fines personales.
- d) Dar información interna de la farmacia.
- e) Dar descuentos especiales sin autorización.
- f) Faltar el respeto.
- g) Concurrir a su trabajo bajo los efectos de bebidas alcohólicas.
- h) Aceptar obsequios o beneficio personal a cambio de dar información de la farmacia.

5.03.08.06.021.- Documentos obligatorios de la Farmacia:

- a) Permisos de funcionamiento.
- b) Permisos de bomberos.
- c) Ruc.
- d) Carnet de salud obligatoria para cada trabajador.
- e) Pago de patente al municipio.
- f) Registro de contribuyente al día.
- g) Certificado del medio ambiente.
- h) Título original del representante de la farmacia químico –farmacéutico.

5.03.08.06.022.-Cumplimiento del Reglamento:

El personal de la Farmacia está obligado a desempeñar con las disposiciones de orden técnico y administrativo que dicte el reglamento interno, las cuales les serán dadas a conocer a través de los medios adecuados para el caso.

5.03.08.06.023.- Difusión del Reglamento:

La farmacia “San Juan de Dios” entregara a sus trabajadores una copia del presente reglamento interno de trabajo una vez aprobado por el propietario.

5.03.08.06.024.- Visto Bueno:

Corresponde exclusivamente del propietario, solicitar el visto bueno para dar por terminada la relación laboral del trabajador, realizando el trámite correspondiente señalado por el código de trabajo.

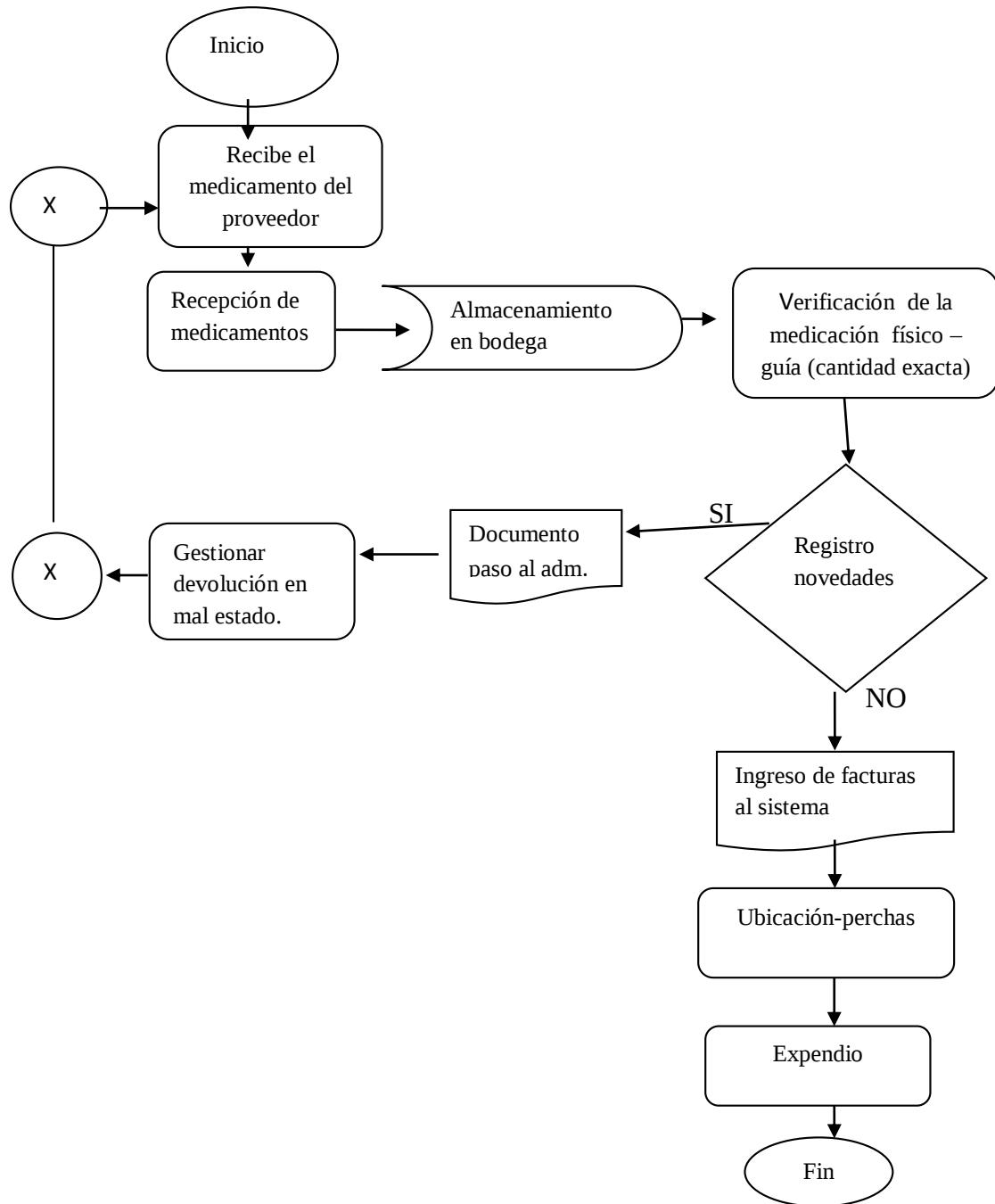
5.03.08.06.25.- Días de Descanso Obligatorios.

Las fechas señaladas por el Ministerio de Trabajo señaladas en el Art. 65 del código de trabajo. Y lo establecido por el propietario

5.03.08.06.026.- Vigencia:

El presente reglamento de trabajo interno entrara en vigencia desde la fecha de su aprobación y será de cumplimiento obligatorio de la farmacia y de los trabajadores

5.03.08.06.026.- Flujo grama de Almacenamiento:



CAPÍTULO VI

6.1.- Recursos

“Son todos aquellos elementos que se requiere para que una empresa pueda lograr sus objetivos se clasifican en:

- a) Recursos Humanos
- b) Recursos Financieros
- c) Recursos Materiales
- d) Recursos Técnicos o Tecnológicos”. Recursos de una empresa(S/N,parr.1)

6.01.01.-Recurso Humano:

Se refiere a todos los grupos humanos de los demás componentes. Este es el más importantes el que utiliza y sigue paso a paso los procedimientos y también opera al equipo. El recurso Humano o Personal, se puede clasificar:

- a) Gerente
- b) administrador
- c) Químico farmacéutico o Bioquímico
- d) Dependientes de farmacia
- e) Auxiliares de farmacia

6.01.02.-Recursos Financieros:

Son los recursos, propios y ajenos, de carácter económico y monetario que la empresa requiera para el desarrollo de sus actividades.

Recursos financieros propios:

- a) Dinero en efectivo
- b) Utilidades
- c) Aportaciones de los socios (accionistas)

Recursos financieros ajenos:

- a) Prestamos acreedores y proveedores.
- b) Créditos bancarios o privados.

Recursos de una empresa(S/N, Parr.2)

6.01.03.-Recursos Materiales:

“Son aquellos bienes tangibles, propiedad de la empresa.

- a) Instalaciones: edificios, terrenos.
- b) Equipo: maquinaria, herramientas, vehículos.
- c) Materias primas, materias auxiliares que forma parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc.” Recursos de una empresa(S/N,parr.5)

6.01.04.-Recursos Técnicos o Tecnológicos:

Aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares e la coordinación de los otros recursos.

- a) Sistema de producción, sistema de ventas, sistema de finanzas, sistemas administrativos, etc.
- b) Formulas, patentes, etc.
- c) Adquisición de tecnología.
- d) Desarrollo de tecnología propia
- e) Capacitación y desarrollo personal. Recursos de una empresa(S/N,parr.6)

6.02.- Presupuesto (Aspectos Administrativos)

Se llama presupuesto (*budget* en inglés) al cálculo y negociación anticipada de los ingresos y egresos de una actividad económica (personal, familiar, un negocio, una empresa, una oficina, un gobierno) durante un período, por lo general en forma anual. Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización. El presupuesto es el instrumento de desarrollo anual de las

empresas o instituciones cuyos planes y programas se formulan por término de un año. Concepto de presupuesto(S/N, parr.1)

Cuadro 11

RECURSO HUMANO	
Tutor	200,00
capacitador	150,00
Investigador	300,00
SUB-TOTAL	650,00

Elaborado por : Sandra Ramírez

Cuadro 12

EQUIPO Y TECNOLOGÍA			
Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
1 Computadora	De mesa LG	300.00	300.00
1 Filmadora	Sony	25.00	25.00
1 Impresora	Canon color blanco y negro escaneo y copias	85.00	85.00
1 Infocus		15.00	15.00
SUB-TOTAL			425.00

Elaborado por : Sandra Ramírez

Cuadro 13

SUMINISTROS Y MATERIALES			
Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
Internet	Claro	35,00	35,00
2 Flash memory	Kingston	20,00	20,00
2 Cartuchos	Blanco Negro y Color	60,00	60,00
7 Remas de Papel	Papel bond tamaño A4	4.99	35,00
5 CD	Regrabable	1,00	5,00
3 Anillados	grandes	2.50	7.50
3 Empastado	Proyecto definitivo	20.00	20,00
500	Copias	0.04	20.00
SUB-TOTAL			202.50

Elaborado por : Sandra Ramírez

Cuadro 14

RECURSO HUMANO	650.00
EQUIPO Y TECNOLOGÍA	425.00
SUMINISTROS Y MATERIALES	202.50
TOTAL	1.277.50

Elaborado por : Sandra Ramírez

6.03.- Cronograma

Cuadro 12									
TIEMPO DE DURACION DEL PROYECTO ABRIL-SEPTIEMBRE 2014									
Actividades	05/05/	23/05	06/17	06/23	06/05	02/08	09/08	06/10	08/10
Elaboración de un BPA									
Capítulo I	X	X							
Capítulo II			X	X					
Capítulo III					X	X			
Capítulo IV							X		
Capítulo V							X	X	
Capítulo VI								X	X

6.04.- Bibliografía

- http://www.ehowenespanol.com/definicion-manual-procedimiento-sobre_105392/
- Autora: Cabezas Hernández María José. Título. Capacitación sobre Alcoholismo y Drogadicción aplicada a Estudiantes de 8vo a 10mo de educación básica de la

unidad educativa santo domingo de guzmán. Tesis de tecnología no publicada,

Tecnológico Superior Cordillera, D.M. Quito 2013.

- c) Autor: Brenda Germania Zanipatín Arteaga .Titulo. “Elaboración de un Manual para el Sistema Integral de Suministros de medicamentos del Área de SALUD N°1 Riobamba-Chambo”. Año. 2011.
- d) Organization Mundial de la Salud (OMS) e International Federation of Pharmaceutical Manufacturers Associations. 1991. *Guidelines on the Storage of Essential Drugs in Eastern and Southern Africa: A Manual for Storekeepers*. Ginebra: Organization Mundial de la Salud.
- e) Andrade., M (2012) Farmacología 1.Quito.Tecnologico Superior Cordillera.

6.05.- Net Grafía

- a) http://es.wikipedia.org/wiki/Conservaci%C3%B3n_de_medicamentos
- b) 0000000115cn-t-2013-05-guia-remediar CAUSAS
- c) T-UCE-008-O4BUENAS–LATACUNGA.rar
- d) <http://www.oas.org/dsd/Tool-kit/Documentosspa/ModuloV/PattonReading.pdf>

- e) <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/352.0072-C277d/352.0072-C277d-Capitulo%20III.pdf>
- f) DIRECTRICES PARA EL ALMACENAMIENTO DE LOS
MEDICAMENTOS ESENCIALES Y OTROS INSUMOS DE
SALUD.<http://apps.who.int/medicidenoc/documents/S16726s.pdf>.2010-08-28
- g) <http://es.wikipedia.org/wiki/Inspecci%C3%B3n>
- h) <http://es.wikipedia.org/wiki/honradez>
- i) Ricardo Hirata (2006) Técnicas japonesas. Recuperado, 07/05/2014
www.keise.com/./formal20060526v6.pdf
- j) <http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>

6.06.-Glosario

Almacenamiento.- Manipulación, guarda y conservación segura de los productos farmacéuticos y afines.

Actividad.- Son acciones que tienen lugar dentro de los procesos y son necesarias para generar un determinado resultado.

Cuarentena.- Situación en que los medicamentos son aislados, por medios físicos u otros medios eficaces, a la espera de decisión de su aprobación, rechazo o reprocesamiento.

Capacitado.- Persona que ha sido habilitada para realizar algo.

Calidad.- Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades expresas o implícitas.

Calificado.- Persona que reúne todas las características necesarias para realizar algo.

Cadena de frío.- Conjunto de procesos que aseguran la conservación de los productos que requieren condiciones especiales de temperatura, desde que sale del fabricante hasta su uso.

Conservación.- Preservación de la calidad de un medicamento.

Característica- Una característica es una cualidad que permite identificar a algo o alguien, distinguiéndolo de sus semejantes. Puede tratarse de cuestiones vinculadas al temperamento, la personalidad o lo simbólico, pero también al aspecto físico.

Cliente.- La persona u organización, externa o interna a la empresa, que recibe el resultado de algún trabajo.

Estabilidad.- es la cualidad de estable, que mantiene el equilibrio, no cambia o permanece en el mismo lugar durante mucho tiempo.

Física- Ciencia que estudia las propiedades de la materia y de la energía y establece las leyes que explican los fenómenos naturales, excluyendo los que modifican la estructura molecular de los cuerpos.

Frió.- cualquier temperatura que no exceda a los 8°C.

Farmacia.-Establecimiento farmacéutico que se dedica a la preparación de recetas y al expendio y suministro directo al público de medicamentos.

Química- Ciencia que estudia la composición y las propiedades de la materia y de las transformaciones que esta experimenta sin que se alteren los elementos que la forman.

Lote.-Cantidad de producto que se fabrica en un ciclo de producción. La característica esencial del lote es su homogeneidad.

Proceso.-Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que al interactuar transportan elementos de entrada y los convierten e resultados.

Procedimiento.- documento de carácter organizativo y funcional que describe de forma detallada cómo se realiza una determinada actividad y sus responsables.

Subproceso.- Partes definidas dentro de un proceso

Servicio.- Producto intangible, resultado de una actividad, que tiende a satisfacer una necesidad de un cliente.

Temperatura Ambiente-Se considera una temperatura comprendida entre 15 °C y 25°C, admitiendo de forma ocasional hasta 30 °C.

Tarea.- Trabajo que ha de hacerse en un tiempo determinado.

6.07.-Conclusiones

- a) Los porcentajes de cumplimiento obtenidos en el análisis de los resultados de la evaluación de la situación inicial de almacenamiento de medicamentos en la Farmacia “San Juan de Dios”, muestra claramente la necesidad de implementar las normas de buenas prácticas de almacenamiento.

- b) La Farmacia “San Juan de Dios” no cuenta con una adecuada segregación de funciones, por lo que varias actividades se encuentran centralizadas en una persona e impiden que estas se desarrollen los procesos de la mejor.
- c) El personal de farmacia no cuenta con una capacitación oportuna sobre todas las actividades que desempeña no se ha informado sobre funciones y la importancia de su manejo
- d) La implementación del presente manual espera fortalecer el conocimiento de los trabajadores para que implementen buenas prácticas almacenamiento adecuado en pro de la protección y manejo del medicamento.
- e) La ejecución de BPA se convierte en un medio para vigilar y ajustar las condiciones y habilidades del personal implicado.

6.08.-Recomendaciones

- a) Con el diseño e implementación del manual de procedimientos es posible eliminar el descuido de las actividades correspondientes a cada puesto, obtener un mejor desempeño y disposición de los empleados para que los procesos de la farmacia se lleven a cabo satisfactoriamente y en el tiempo estipulado.

- b) Revisar periódicamente cada uno de los puestos descritos en el manual, para asegurar su aplicación continua y sobre todo analizar y estudiar cada propuesta de cambio sugerida, por los miembros de la organización que muestren una mejora objetiva.
- c) Dar a conocer el contenido del manual a todos y cada uno de los miembros que conforman la farmacia, y proporcionar una copia completa del manual al gerente, administrador y personal para sea una fuente de consulta.
- d) Aplicar esta herramienta para el mejoramiento de procesos, el cual permite manejar altos niveles de calidad, aumentar la capacidad, disminuir costos e incrementar la rentabilidad, orientando siempre los esfuerzos a satisfacer las necesidades e intereses de los clientes.
- e) El personal debe poseer la práctica y evaluación apropiadas para que logre realizar las tareas eficientes. Las tareas otorgadas a cada persona no deben ser excesivas a fin de no poner en peligro la calidad de su labor.

6.09.-Anexos

ANEXO 1: VIDEO.

ANEXO 2

ESCUELA DE SALUD

ADMINISTRACIÓN EN BOTICAS Y FARMACIAS

Cuestionario para determinar las herramientas

Administrativas para mejorar el desempeño laboral y pérdida de medicamentos en la

Farmacia "San Juan de Dios" (2 Trabajadores)

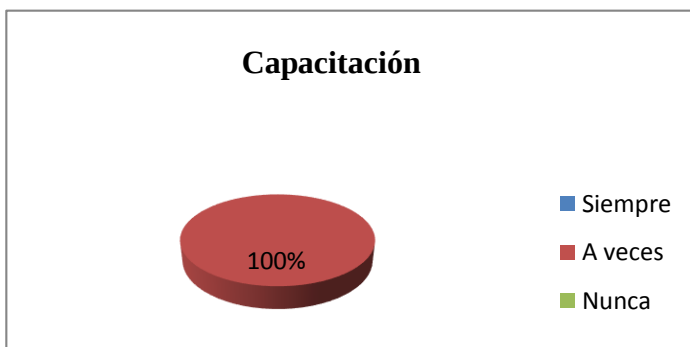
INSTRUCCIONES

- ☐ Lea atenta y detenidamente cada uno de los ítems.
- ☐ Las respuestas veraces son muy importantes para alcanzar el objetivo propuesto.

Las preguntas están formuladas para examinar el grado de conocimiento de dicho personal en las necesidades y debilidades de la farmacia.

1. ¿La Farmacia “San Juan de Dios”, le ha proporcionado adiestramiento o capacitación para su puesto de trabajo?

	Resultado
1.1. Siempre	0
1.2. A veces	2
1.3. Nunca	0

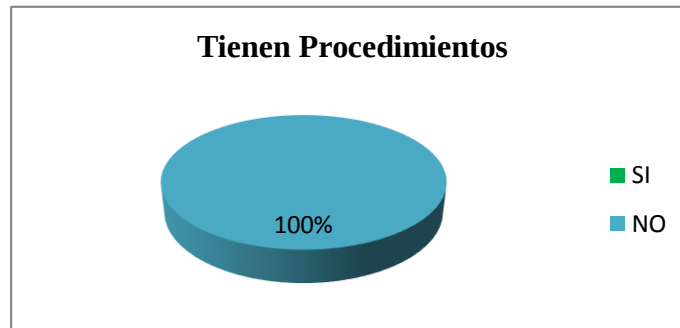


Análisis

De los resultados obtenidos de los 2 trabajadores encuestados que corresponde al 100%, tienen poco conocimiento sobre las actividades asignados por falta de capacitaciones oportunas, la farmacia a veces ha proporcionado enseñanza, sino que son decisiones que se toman al momento en que se presenta el almacenamiento de forma empírica.

2. ¿Tienen procedimientos que describan las condiciones de almacenamiento de los medicamentos?

	Resultado
2.1 Si	0
2.2. No	2

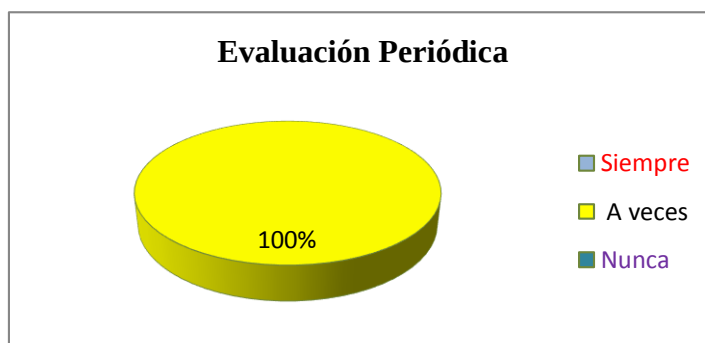


Análisis

De los resultados obtenidos, de la totalidad de encuestados que representa el 100% opina que la farmacia presenta dificultades en el manejo de almacenamiento de medicamentos, no siempre se aplican procesos adecuados ya que no saben con certeza que es lo que tienen que realizar.

2.- ¿La Farmacia “San Juan de Dios”, evalúa periódicamente sus conocimientos con el fin de mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores?

	Resultado
1.1. Siempre	0
1.2. A veces	2
1.3. Nunca	0



Análisis

De los resultados obtenidos, la totalidad de encuestados que corresponde al 100% manifiestan que a veces se evalúa al personal y no hay un enfoque en aumentar la eficiencia de los trabajadores notándose un desinterés por propietario.

4. ¿Posee los conocimientos apropiados de almacenamiento para realizar su trabajo?

	Resultado
4.1 Si	2
4.2No	0

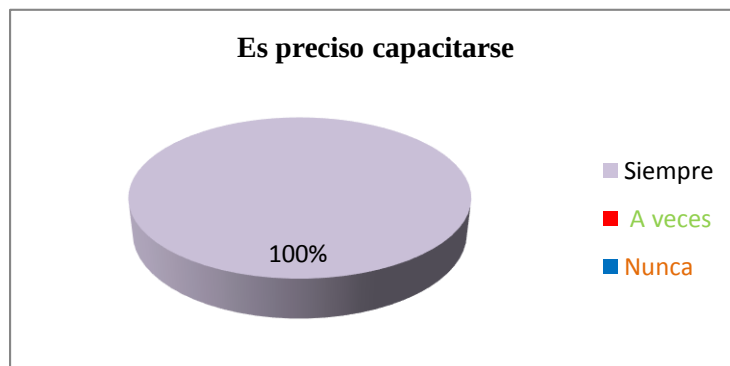


Análisis

De los resultados obtenidos, 1 encuestado que corresponde al 50% informan que les falta adquirir conocimientos técnicos., y el otro encuestado que corresponde al 50% poseen características o capacidades apropiadas para realizar sus tareas.

5. ¿Es preciso capacitarse adicionalmente para desarrollar habilidades en manejo adecuado de medicamentos?

	Resultado
5.1. Siempre	2
5.2. A veces	0
5.3. Nunca	0

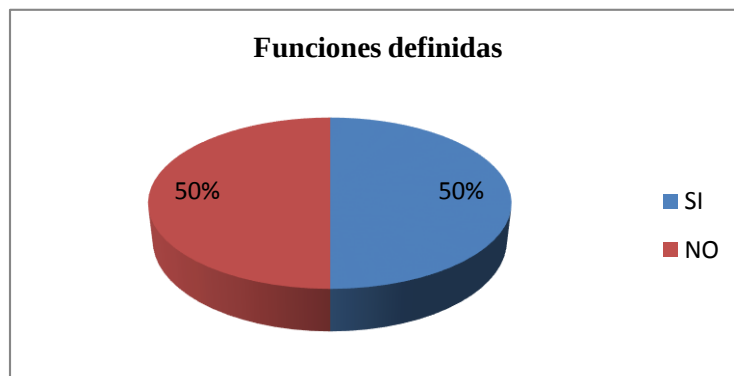


Análisis

En base a las respuestas se puede evidenciar que el 100% manifiesta la importancia que merece la capacitación para ser mejores en las actividades diarias y por medio de la experiencia ahorrar tiempo.

6.- ¿Las funciones y responsabilidades específicas del personal están definidas y son comprendidas?

	Resultado
6.1 Si	1
6.2 No	1

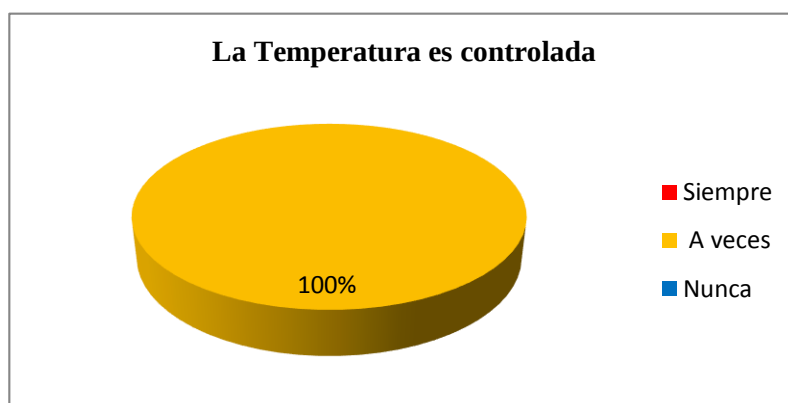


Análisis

De los resultados obtenidos, notamos que un 50% que representa a 1 trabajador opina que hay dificultades en el manejo de la información por no haber BPA y hay dificultad para llevarlas a cabo y no permite identificar responsabilidades e integrar al personal. El otro 50 % manifiesta poseer los conocimientos apropiados para el desarrollo de sus funciones en sus puestos de trabajo.

7.- ¿La Temperatura es controlada, verificándose que los medicamentos estén entre 15° - 25°C y nunca más de 30°C? Se registra?

	Resultado
1.1. Siempre	0
1.2. A veces	2
1.3. Nunca	0

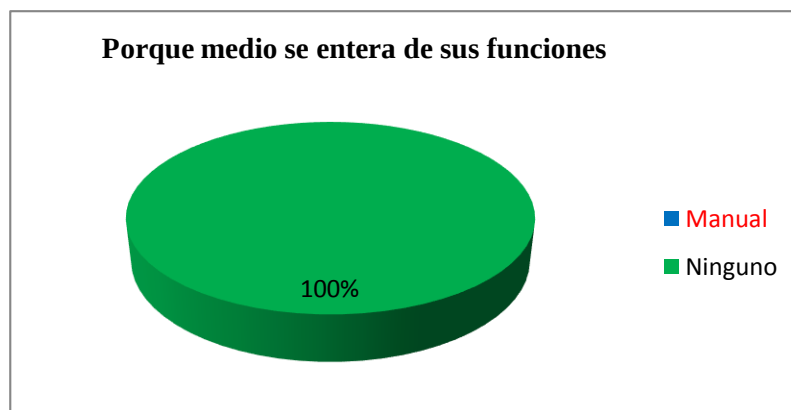


Análisis

De los resultados obtenidos, los 2 encuestados que corresponde al 100 % manifiesta que a veces realizan un control de temperatura de los medicamentos ya que no tiene una guía que garantiza el adecuado control de medicamentos ,que se requiera en su conservación de cadena de frio, con espacios que permitan la circulación del aire.

8. ¿indique por medio de que instrumento se enteró de las funciones que debe realizar en la farmacia?

	resultado
8.1. Manual	0
8.2. Ninguno	2

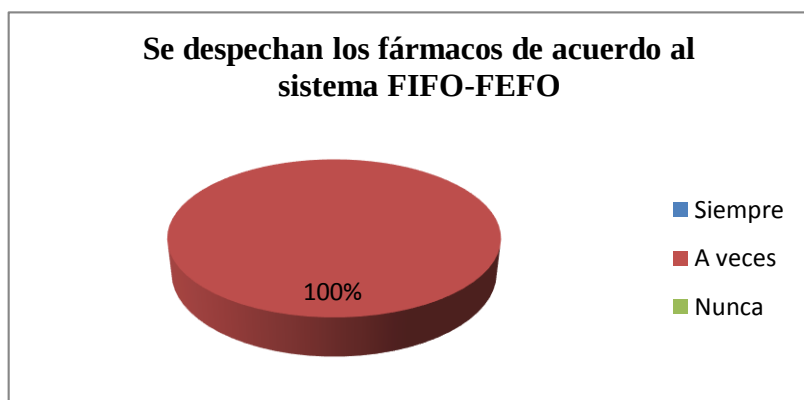


Análisis

De los resultados obtenidos, 2 encuestados que corresponde al 100% manifiesta no existe un manual de buenas prácticas que garantice los procesos y las normativas a seguir en cada una de las tareas a desarrollar afines con el almacenamiento de medicamentos, con el fin de lograr los objetivos.

9. ¿Se despachan los productos de acuerdo al sistema FIFO y FEFO?

	Resultado
9.1. Siempre	0
9.2. A veces	2
9.3. Nunca	0



Análisis

De los encuestados, un 100 % manifiesta que no existe un despacho que legalice seguridad y eficiencia del medicamento, por esta razón la Farmacia "San Juan de Dios" se ve obligada en la creación de protocolos que contenga información relacionados que medicamento debe salir primero para evitar pérdidas y que garanticen su cumplimiento.

10.- ¿Considera usted que la Farmacia “San Juan de Dios”. ha establecido un plan que permita mejorar las relaciones interpersonales en casos de conflicto?

	Resultado
10.1. Siempre	2
10.2. A veces	0
10.3. Nunca	0



ANÁLISIS

De un total de 2 personas, el 100% considera que la Farmacia “San Juan de Dios” ha establecido un plan que permite mejorar las relaciones interpersonales en casos de conflicto y así mejorar el ambiente laboral.

Las preguntas están formuladas para examinar el grado de conocimiento de dicho personal en las necesidades y debilidades de la farmacia.

Anexo 3

Control de temperatura y humedad de la Farmacia "San Juan de Dios"

FECHA	HORA	TEMPERATURA (°C)	% HUMEDAD	PERSONA RESPONSABLE

Anexo 4

DEVOLUCIONES POR LINEAS	
ABOTT FARMA	2 meses y hasta con 1 mes antes del vencimiento
ABBOTT NUTRICIOAL	2 meses antes del vencimiento
ABL FHARMA	2 meses antes del vencimiento
GALENO	2 meses antes del vencimiento
ALCONLABS	2 meses antes del vencimiento
TECNOQUIMICA	1 meses antes del vencimiento
ASTRA ZENECA	2 meses antes del vencimiento
BAYER CC	3 y hasta 2 meses antes del vencimiento
BOEHRINGER INGELHEIM	3 y hasta 2 meses antes del vencimiento
GENAMERICA	No recibe devoluciones
GRUNENTAL	3 y hasta 2 meses antes del vencimiento (productos psicotrópicos previa autorización del laboratorio)
LA SANTE	2 meses antes del vencimiento
MERCK CHC	2 meses antes del vencimiento
MERCKECUADOR	2 meses antes del vencimiento
RECALCINE	2 meses antes del vencimiento
ROCHE	2 meses antes del vencimiento
LIFE	No recibe devoluciones
MEPHA	2 meses y hasta en el mes de vencimiento

Anexo 5

Fotos



BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO. ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEDICAMENTOS. FARMACIA "SAN JUAN DE DIOS". SECTOR QUITO NORTE.2014.