



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO  
OPERATIVO DE PERCHADO, DISPENSACIÓN Y EXPENDIO EN LA  
FARMACIA “FARMAEXPRESS” PARA PRECAUTELAR LA ESTABILIDAD DEL  
PRODUCTO FARMACÉUTICO EN EL SUR DMQ

Proyecto previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Boticas y  
Farmacias

Autora: Toaquiza Tipan Joselyn Lisbeth

Tutora: Dra. Cecilia Dávila

Quito, 2018

## ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

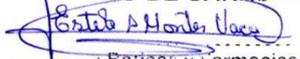
El equipo asesor del trabajo de Titulación de la Srta. **TOAQUIZA TIPAN JOSELYN LISBETH** de la carrera de **ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS** cuyo tema de investigación fue: **LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO DE PERCHADO, DISPENSACIÓN Y EXPENDIO EN LA FARMACIA FARMAEXPRESS PARA PRECAUTELAR LA ESTABILIDAD DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS UBICADA EN EL SUR DMQ, PERIODO 2018**. Una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la Institución.



Dra. Cecilia Guillermina Dávila Portugal  
Tutor del Proyecto

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"

INSTITUTO DE CARRERA



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



Lcdo. Romer Antonio Pichardo Contreras  
Lector del Proyecto

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"

DIRECCIÓN DE CARRERA



Dr. Jorge Marcelo López Pazmiño  
Director de Escuela

### CAMPUS 1 - MATRIZ

Av. de la Prensa N45-268 y Logroño  
Teléfono: 2255460 / 2269900  
E-mail: instituto@cordillera.edu.ec  
Pág. Web: www.cordillera.edu.ec  
Quito - Ecuador

### CAMPUS 2 - LOGROÑO

Calle Logroño Oe 2-84 y  
Av. de la Prensa (esq.)  
Edif. Cordillera  
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649

### CAMPUS 3 - BRACAMOROS

Bracamoros N15 - 163  
y Yacuambí (esq.)  
Telf.: 2262041

### CAMPUS 4 - BRASIL

Av. Brasil N46-45 y  
Zamora  
Telf.: 2246036

### CAMPUS 5 - YACUAMBÍ

Yacuambí  
Oe2-36 y  
Bracamoros.  
Telf: 2249994

## DECLARACIÓN DEL ESTUDIANTE

Expreso con total sinceridad que el presente trabajo de investigación es de mi autoría, resultado de mi incansable esfuerzo, basado en estudios realizados durante la carrera, indagación certificada, revisión de documentos y estudio de campo, obteniendo conclusiones y recomendaciones descritas en el mismo. Las opiniones, criterios y comentarios expuestos en este informe son de mi absoluta responsabilidad.



Toaquiza Tipan Joselyn Lisbeth

CC: 175362949-0

## LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Joselyn Lisbeth Toaquiza Tipan, portadora de la cédula de ciudadanía asignada con el No. 1753629490 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado “Levantamiento, diseño y estandarización del proceso operativo de perchado, dispensación y expendio en la farmacia “FARMAEXPRESS” para precautelar la estabilidad del producto farmacéutico ubicada en el sur DMQ”, con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA



NOMBRE

Toaquiza Tipan Joselyn Lisbeth

CEDULA

1753629490

Quito, 2018

---

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO DE  
PERCHADO, DISPENSACIÓN Y EXPENDIO EN LA FARMACIA “FARMAEXPRESS”  
PARA PRECAUTELAR LA ESTABILIDAD DEL PRODUCTO FARMACÉUTICO  
UBICADA EN EL SUR DMQ

## AGRADECIMIENTO

Mi mayor agradecimiento es para mis abuelos y padres que siempre me apoyaron en toda mi etapa educativa, siempre estuvieron al pendiente de que cumpla mi meta.

Me siento realizada pues todo el esfuerzo y perseverancia estuvo de parte mía para no darme por vencida, por todo el amor que puse para hacer de esta meta un más grande

**Lisbeth Toaquiza**

## DEDICATORIA

Este trabajo está especialmente dedicado toda mi familia que me han apoyado en los momentos más difíciles, los cuales nunca me dejaron ver lo negativo y siempre me animaron con sus palabras y cariño para que mi meta sea cumplida sin importar lo que pase.

A mis hermanos de los cuales me dieron energía en cada una de sus palabras para llegar a la meta y ser su modelo a seguir, demostrando que todo se puede lograr, aunque el camino sea difícil

**Lisbeth Toaquiza**

---

## Tabla de contenido

<b>DECLARACIÓN DEL ESTUDIANTE</b> .....	i
<b>LICENCIA DE USO NO COMERCIAL</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	xvii
<b>ABSTRACT</b> .....	xviii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xix
<b>Capítulo I</b> .....	1
<b>ANTECEDENTES</b> .....	1
<b>1.01. Contexto</b> .....	1
<b>1.02. Justificación</b> .....	3
<b>1.03. Definición Del Problema Central (Matriz T)</b> .....	4
<b>1.03.1. Análisis de la Matriz T</b> .....	5
<b>Capítulo II</b> .....	8
<b>ANALISIS DE INVOLUCRADOS</b> .....	8
<b>2.01. Mapeo de Involucrados</b> .....	8
<b>2.01.1. Análisis del Mapeo de Involucrados</b> .....	8
<b>2.02. Matriz de Análisis de Involucrados</b> .....	10
<b>2.02.1. Análisis de la Matriz de Involucrados</b> .....	11
<b>Capítulo III</b> .....	13

---

<b>PROBLEMAS Y OBJETIVOS .....</b>	<b>13</b>
<b>3.01. Árbol de Problemas .....</b>	<b>13</b>
<b>3.01.1. Análisis del Árbol de Problemas .....</b>	<b>14</b>
<b>3.02. Árbol de Objetivos .....</b>	<b>17</b>
<b>3.02.1. Análisis del Árbol de Objetivos .....</b>	<b>18</b>
<b>Capítulo IV .....</b>	<b>21</b>
<b>ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS .....</b>	<b>21</b>
<b>4.01. Matriz de Análisis de Alternativas .....</b>	<b>21</b>
<b>4.01.1. Análisis Matriz de Alternativas .....</b>	<b>22</b>
<b>4.02. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos .....</b>	<b>24</b>
<b>4.02.1. Análisis de la Matriz de Impacto de los Objetivos .....</b>	<b>26</b>
<b>4.03. Diagrama de Estrategias .....</b>	<b>27</b>
<b>4.03.1. Análisis del Diagrama de Estrategias .....</b>	<b>28</b>
<b>4.04. Matriz de Marco Lógico .....</b>	<b>29</b>
<b>4.04.1. Análisis Matriz del Marco Lógico .....</b>	<b>32</b>
<b>Capítulo V .....</b>	<b>33</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>33</b>
<b>5.01. Antecedentes (herramienta o metodología que propone como         solución) .....</b>	<b>33</b>
<b>5.02. Descripción (herramienta o metodología que propone como solución)         .....</b>	<b>34</b>

---

<b>5.02.1. Tipos de Investigación utilizada</b> .....	34
5.02.1.1. Investigación exploratoria .....	34
5.02.1.2. Investigación descriptiva .....	35
5.02.1.3. Investigación de campo .....	36
<b>5.02.2. Métodos de investigación utilizada</b> .....	37
5.02.2.1. Método lógico inductivo .....	37
5.02.2.2. Método lógico deductivo .....	38
<b>5.02.3. Técnicas utilizadas para Recolectar Información</b> .....	38
5.02.3.1. Observación .....	38
5.02.3.2. Entrevista .....	39
5.02.3.3. Encuesta .....	39
<b>5.02.4. Fundamentación de la Investigación</b> .....	39
5.02.4.1. Fundamentación Legal .....	40
5.02.4.2.1. Procesos .....	42
5.02.4.2.2. Procedimiento.....	42
5.02.4.2.3. Diagrama funcional .....	42
5.02.4.2.4. Ficha de procesos .....	43
5.02.4.2.5. Ficha de actividades .....	43
5.02.4.2.6. Simbología o conectores .....	43
5.02.4.2.7. Almacenamiento y distribución .....	44
5.02.4.2.8. Control de inventario.....	45

---

<b>5.02.4.2.9. Proceso operativo</b> .....	45
<b>5.02.4.2.10. Recepción</b> .....	46
<b>5.02.4.2.11. Perchado</b> .....	46
<b>5.02.4.2.12. Dispensación</b> .....	46
<b>5.02.4.2.13. Expendio</b> .....	47
<b>5.02.4.2.14. Protocolo farmacéutico</b> .....	47
<b>5.02.4.2.15. Facturación</b> .....	47
<b>5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta</b> .....	47
<b>5.03.1. Tema</b> .....	47
<b>5.03.2. Introducción</b> .....	48
<b>5.03.3. Objetivos</b> .....	48
<b>5.03.3.1. Objetivo general</b> .....	48
<b>5.03.3.2. Objetivos específicos</b> .....	49
<b>5.03.4. Estructura y uso del manual</b> .....	49
<b>5.03.5. Alcance</b> .....	49
<b>5.03.6. Marco legal</b> .....	49
<b>5.03.7. Proceso operativo</b> .....	50
<b>5.03.7.1. Características del proceso operativo</b> .....	51
<b>5.03.8. La recepción de medicamentos</b> .....	51
<b>5.03.8.1. Áreas para el proceso de recepción</b> .....	51
<b>5.03.9. Recepción administrativa</b> .....	52

---

<b>5.03.9.1. Condiciones de revisión .....</b>	<b>52</b>
<b>5.03.9.2. Verificación de documentación .....</b>	<b>53</b>
<b>5.03.10. Recepción técnica .....</b>	<b>53</b>
<b>5.03.10.1. Condiciones de verificación .....</b>	<b>53</b>
<b>5.03.10.2. Características relacionadas con las condiciones de revisión.....</b>	<b>54</b>
<b>5.03.10.3. Etapas del proceso de recepción técnica .....</b>	<b>54</b>
<b>5.03.11. Ficha de procesos.....</b>	<b>56</b>
<b>5.03.12. Ficha de actividades .....</b>	<b>57</b>
<b>5.03.13. Diagrama de flujo.....</b>	<b>58</b>
<b>5.03.14. Ficha de actividades .....</b>	<b>59</b>
<b>5.03.15. Diagrama de flujo.....</b>	<b>60</b>
<b>5.03.16. Ficha de actividades .....</b>	<b>61</b>
<b>5.03.17. Diagrama de flujo.....</b>	<b>62</b>
<b>5.04. Perchado de medicamentos.....</b>	<b>63</b>
<b>5.05. Condiciones de almacenamiento .....</b>	<b>64</b>
<b>5.05.1. Condiciones locativas de la farmacia “FarmaExpress” .....</b>	<b>64</b>
<b>5.05.2. Condiciones ambientales de la farmacia “FarmaExpress” .....</b>	<b>65</b>
<b>5.05.2.1. Temperatura .....</b>	<b>65</b>
<b>5.05.2.2. Humedad .....</b>	<b>66</b>
<b>5.05.2.3. Luz .....</b>	<b>66</b>
<b>5.05.3. Condiciones físicas .....</b>	<b>66</b>

---

<b>5.05.3.1. Ubicación</b> .....	66
<b>5.05.3.1.1. Controlados</b> .....	66
<b>5.05.3.1.2. Refrigerados</b> .....	66
<b>5.05.3.1.3. Colirios</b> .....	67
<b>5.05.3.1.4. Higroscópicos</b> .....	67
<b>5.05.3.1.5. Termo sensibles</b> .....	67
<b>5.05.3.2. Ordenamiento</b> .....	67
<b>5.05.4. Condiciones higiénicas</b> .....	67
<b>5.05.5. Ficha de procesos</b> .....	68
<b>5.05.6. Ficha de actividades</b> .....	69
<b>5.05.7. Diagrama de flujo</b> .....	70
<b>5.05.8. Ficha de actividades</b> .....	71
<b>5.05.9. Diagrama de flujo</b> .....	72
<b>5.06. Dispensación de medicamentos</b> .....	73
<b>5.06.1. Características del dispensador</b> .....	74
<b>5.06.2. Receta medica</b> .....	74
<b>5.06.3. Vestimenta del personal de la farmacia “FarmaExpress”</b> .....	74
<b>5.06.4. Servicio Farmacéutico</b> .....	75
<b>5.06.5. Ficha de procesos</b> .....	76
<b>5.06.6. Ficha de actividades</b> .....	77
<b>5.06.7. Diagrama de flujo</b> .....	78

---

<b>5.07. Expendio de medicamentos</b> .....	79
<b>5.07.1. Características</b> .....	79
<b>5.07.2. Protocolo de la farmacia “FarmaExpress”</b> .....	79
<b>5.07.3. Aspectos importantes</b> .....	79
<b>5.07.4. ficha de procesos</b> .....	80
<b>5.07.5. ficha de actividades</b> .....	81
<b>5.07.6. Diagrama de flujo</b> .....	82
<b>5.07.7. Ficha de actividades</b> .....	83
<b>5.07.8. Diagrama de flujo</b> .....	84
<b>5.08. Facturación</b> .....	85
<b>5.08.1. Requisitos de una factura</b> .....	86
<b>5.08.2. Tipos de factura</b> .....	86
<b>5.08.2.1. Factura electrónica</b> .....	86
<b>5.08.2.2. Factura física</b> .....	86
<b>5.08.3. Ficha de procesos</b> .....	87
<b>5.08.4. Ficha de actividades</b> .....	87
<b>5.08.5. Diagrama de flujo</b> .....	88
<b>5.09. Proceso administrativo</b> .....	89
<b>5.09.1. Devolución de medicamentos caducados en la farmacia</b> <b>“FarmaExpress”</b> .....	90
<b>5.09.2. Control de inventario</b> .....	90

---

5.09.2.1. Diario .....	90
5.09.2.2. Trimestral .....	90
5.09.3. Ficha de procesos .....	90
5.09.4. Ficha de actividades .....	91
5.09.5. Diagrama de flujo .....	92
5.09.6. Ficha de procesos .....	93
5.09.7. Ficha de actividades .....	94
5.09.8. Diagrama de flujo .....	96
Capítulo VI.....	97
<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>97</b>
6.01. Recursos.....	97
6.01.1. Recursos Humanos.....	97
6.01.2. Recursos Tecnológicos .....	97
6.01.3. Recursos Financieros .....	98
6.01.4. Recursos Materiales.....	98
6.02. Presupuesto .....	99
Capítulo VII.....	101
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>101</b>
7.01. Conclusiones.....	101
7.02. Recomendaciones.....	102
7.03. Referencia Bibliográfica.....	102

---

ANEXOS .....	111
--------------	-----

### Índice de tablas

<b>TABLA 1:</b> <i>MATRIZ T</i> .....	5
<b>TABLA 2:</b> <i>MAPEO DE INVOLUCRADOS</i> .....	8
<b>TABLA 3:</b> <i>MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS</i> .....	10
<b>TABLA 4:</b> <i>ÁRBOL DE PROBLEMAS</i> .....	14
<b>TABLA 5:</b> <i>ÁRBOL DE OBJETIVOS</i> .....	18
<b>TABLA 6:</b> <i>MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS</i> .....	22
<b>TABLA 7:</b> <i>MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS</i> .....	25
<b>TABLA 8:</b> <i>DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS</i> .....	28
<b>TABLA 9:</b> <i>MATRIZ DE MARCO LÓGICO</i> .....	31
<b>TABLA 10:</b> <i>SIMBOLOGÍA</i> .....	44
<b>TABLA 11:</b> <i>FICHA DE PROCESO DE RECEPCIÓN</i> .....	56
<b>TABLA 12:</b> <i>FICHA DE ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN</i> .....	57
<b>TABLA 13:</b> <i>FICHA DE ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE FACTURA DE MEDICAMENTO REQUERIDO</i> .....	59
<b>TABLA 14:</b> <i>FICHA DE ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN – REGISTRO DE MEDICAMENTO NUEVO .....</i>	61
<b>TABLA 15:</b> <i>FICHA DE PROCESO DE PERCHADO</i> .....	68
<b>TABLA 16:</b> <i>FICHA DE ACTIVIDADES DE PERCHADO –REGISTRO DE MEDICAMENTO EN FARMACIA</i> .....	69

---

<b>TABLA 17:</b> FICHA DE ACTIVIDADES DE PERCHADO – CONFIRMACIÓN DE INGRESO DE MEDICAMENTOS .....	71
<b>TABLA 18:</b> FICHA DE PROCESO DE DISPENSACIÓN .....	76
<b>TABLA 19:</b> FICHA DE ACTIVIDADES DE DISPENSACIÓN .....	77
<b>TABLA 20:</b> FICHA DE PROCESO DE EXPENDIO .....	80
<b>TABLA 21:</b> FICHA DE ACTIVIDADES DE EXPENDIO - INGRESO AL SISTEMA .....	81
<b>TABLA 22:</b> FICHA DE ACTIVIDADES DE EXPENDIO .....	83
<b>TABLA 23:</b> FICHA DE PROCESO DE FACTURACIÓN .....	87
<b>TABLA 24:</b> FICHA DE ACTIVIDADES DE FACTURACIÓN – FÍSICA.....	88
<b>TABLA 25:</b> FICHA DE PROCESOS DE LA DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS CADUCADOS EN LA FARMACIA .....	90
<b>TABLA 26:</b> FICHA DE ACTIVIDADES DE LA DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS CADUCADOS EN LA FARMACIA .....	91
<b>TABLA 27:</b> FICHA DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIO .....	94
<b>TABLA 28:</b> FICHA DE ACTIVIDADES DE CONTROL DE INVENTARIO.....	95
<b>TABLA 29:</b> PRESUPUESTO.....	99
<b>TABLA 30:</b> CRONOGRAMA .....	100

## Índice de anexos

<b>ANEXO1:</b> ENTREVISTA AL DEPENDIENTE.....	112
<b>ANEXO2:</b> ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR.....	113
<b>ANEXO3:</b> ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.....	114
<b>ANEXO4:</b> REALIZACIÓN DE LE ENTREVISTA .....	115
<b>ANEXO5:</b> ENCUESTA AL DEPENDIENTE.....	116
<b>ANEXO6:</b> ENCUESTA AL ADMINISTRADOR .....	117
<b>ANEXO7:</b> ANÁLISIS DE LA ENCUESTA.....	118
<b>ANEXO8:</b> REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA.....	119
<b>ANEXO9:</b> RECEPCIÓN DE MEDICAMENTO EN LA FARMACIA.....	120
<b>ANEXO10:</b> RECEPCIÓN DE MEDICAMENTO EN BODEGA .....	121
<b>ANEXO11:</b> ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTO EN BODEGA.....	122
<b>ANEXO12:</b> PERCHADO DE MEDICAMENTO EN LA FARMACIA .....	123
<b>ANEXO13:</b> EXPENDIO DE MEDICAMENTO .....	124
<b>ANEXO14:</b> EXPENDIO DE MEDICAMENTO .....	125
<b>ANEXO15:</b> FACTURACIÓN .....	126

## Índice de figuras

<b>FIGURA1:</b> FORMULACIÓN DE LA ENTREVISTA DEL PROCESO OPERATIVO AL DEPENDIENTE Y ADMINISTRADOR. LISBETH TOAQUIZA .....	115
<b>FIGURA2:</b> FORMULACIÓN DE LE ENCUESTA DEL PROCESO OPERATIVO AL DEPENDIENTE Y ADMINISTRADOR. LISBETH TOAQUIZA .....	119
<b>FIGURA3:</b> INGRESO DE MEDICAMENTO AL SISTEMA. LISBETH TOAQUIZA .....	120
<b>FIGURA4:</b> VERIFICACIÓN DE LA FACTURA Y REVISIÓN DE PRODUCTO SOLICITADO. LISBETH TOAQUIZA.....	121
<b>FIGURA5:</b> UBICACIÓN DE MEDICAMENTO SEGÚN LABORATORIO. LISBETH TOAQUIZA..	122
<b>FIGURA6:</b> COLOCACIÓN DEL MEDICAMENTO EN PERCHAS SEGÚN MÉTODO ATC. LISBETH TOAQUIZA .....	123
<b>FIGURA7:</b> ENTREGA DEL PRODUCTO AL CLIENTE. LISBETH TOAQUIZA .....	124
<b>FIGURA8:</b> REVISIÓN DEL MEDICAMENTO EN EL SISTEMA. LISBETH TOAQUIZA .....	125
<b>FIGURA9:</b> ENTREGA DEL COMPROBANTE DE VENTA AL CLIENTE. LISBETH TOAQUIZA..	126

## RESUMEN EJECUTIVO

El establecimiento farmacéutico “FARMAEXPRESS” posee una gran cantidad de medicamento debido a su bodega incluida, donde se realiza la recepción de medicamento y la fase de perchado; esta al no ser bien aplicada provoca que el stock se acumule provocando pérdidas y desconocimiento en el dependiente.

Por esta razón se dará algunas soluciones para mejorar el proceso operativo en el cual se incluye un sistema de gestión de calidad con procesos y procedimientos detallados para seguir un buen perchado, dispensación y expendio, que el dependiente seguirá después de una capacitación logrando así la rentabilidad y fidelización del cliente.

El principal objetivo es dar a conocer la estabilidad del medicamento, donde tomara en cuenta, principio activo, forma farmacéutica, condición de venta y fecha de caducidad, para esto es vital que la farmacia tenga las condiciones ambientales necesarias, así también en la seguridad del trabajador, para eso tomamos en cuenta los riesgos del trabajador farmacéutico.

## ABSTRACT

The pharmaceutical establishment "FARMAEXPRESS" possesses a great quantity of medicine due to his included warehouse, where the receipt is realized going on to the phase of perched; this one on not having been applied well provokes that the stock accumulates provoking losses and ignorance both of the salesman and of the client.

For this reason, there will be created a manual of the operative process including a system of quality management with processes and procedures detailed to be still a good perched, dispensation and expenditure, which the salesman will follow after a training to achieve the profitability and loyalty of the client.

The principal aim is to announce the stability of the medicine, where it was bearing in mind, active beginning, pharmaceutical form, condition of sale and expiry date, for this is vital that the drugstore has the environmental necessary, like that conditions also in the safety of the worker, for it we bear in mind the risks of the pharmaceutical worker.

## INTRODUCCIÓN

Tomando en cuenta el Reglamento de Buenas Prácticas para Farmacias y Botiquines el cual debe ser aplicado por todo establecimiento, para mantener un control del manejo de medicamento, el cual garantiza al cliente la estabilidad del medicamento desde su recepción hasta su entrega.

El presente estudio se realiza tomando en cuenta a los trabajadores, que realizan varias actividades dentro del establecimiento. El conocimiento del proceso operativo es indispensable ya que abarca subprocesos como son: recepción de medicamentos, perchado, dispensación, expendio y facturación; siendo tareas diarias para el personal.

El proceso operativo es uno de los más importantes, ya que cumple con algunas condiciones del proceso administrativo.

El levantamiento, diseño y estandarización ha sido plasmado en un manual donde se encontrará el proceso operativo y sus actividades, siendo una forma sencilla de facilitar al personal sobre actividades que la empresa ha establecido basado en las leyes.

## Capítulo I

### ANTECEDENTES

#### 1.01. Contexto

La farmacia “FARMAEXPRESS” está en el mercado farmacéutico desde mayo del 2016, esta empresa está dedicada al bienestar del cliente y trabajador otorgando un servicio de calidad, otorgando una gran variedad de medicamentos a un precio accesible; la empresa ha incorporado también promociones las cuales se realizan por temporadas, siguiendo un plan de marketing eficiente como es las 4P.

Esta cadena de farmacia contiene un personal que trabaja en dos turnos “mañana de 8:30 a 2:00/tarde de 2:00 a 21:30”. Este horario es adecuado para que el trabajador se sienta un ambiente más cómodo y para cubrir la demanda de atención por parte del usuario externo.

La cadena de farmacias “FARMAEXPRESS” está conformada por cuatro establecimientos los cuales se encuentran ubicadas al sur de Quito en el sector de Guamaní, Cdla. Ibarra, Martha Bucaram y Chillogallo, que cumplen las normativas establecidas por la Ley Orgánica de Salud.

Con respecto a, (Eduardo, 2015) El proceso operativo abarca todas las actividades que se desarrollan en el proceso administrativo, para así dar un objetivo a todas las tareas que sean contables, legales y del producto.

(Kantor GS, Dispensación de medicamentos de especial control, 1996) La dispensación de medicamentos comprende las actividades llevadas a cabo bajo supervisión de un farmacéutico desde que se recibe una prescripción o una petición de un medicamento hasta que éste es entregado al propio paciente o al profesional responsable de su administración. La dispensación no es sólo un acto físico, sino que se corresponde con una actividad del conocimiento en la que se pone en juego el desempeño profesional.

Es decir, cada prescripción es única, así como las circunstancias del paciente, lo que hace, a su vez, que cada dispensación requiera que se realicen juicios y se tomen decisiones, a menudo en condiciones de incertidumbre (datos incompletos o conocimientos científicos insuficientes).

“El proceso de dispensación de medicamentos incluye todas las actividades desde la recepción de la prescripción hasta la entrega al paciente de los medicamentos que requieren receta médica (medicamentos bajo prescripción) o aquellos que no requieren receta (medicamentos de venta libre). La correcta dispensación (realizada por personal capacitado) debe constituir en un procedimiento que garantice la detección, corrección y prevención de errores en todas sus fases. El Dispensador debe mantener confidencialidad de los medicamentos despachados” (Social, 2016, pág. 81)

De acuerdo con,(MINISTERIO, 2016) la metodología del levantamiento es una herramienta fundamental para la comprensión de características y categorización de los procesos identificados. Estos términos serán proceso, subproceso, eficacia, y tareas, las cuales se regularán para realizar el levantamiento el cual posee cuatro fases generales:

preparación, recopilación de información, comprensión del proceso y documentación de información.

(Ministerio, 2016) Determina, la metodología de modelación de procesos es la herramienta teórica y esta se encuentra en la fase III del levantamiento, aquí se ara la comprensión de procesos, subprocessos, actividades, canales, entre otros para establecer un conductor que regulará cada una y así llegar al modelamiento del proceso. Este llevara cuatro fases: preparación, comprensión del proceso, identificación de elementos gráficos y documentación de información

## **1.02. Justificación**

El proceso operativo tiene gran importancia pues definirá las actividades que la empresa realizara en cada departamento, tomando en cuenta los recursos y tiempo que serán indispensables para generar un producto/servicio con valor al cliente, para eso se estudiara la norma ISO 9000:2005

Existe una inadecuada conducción de la farmacia “FARMAEXPRESS” en el sector Martha Bucaram por parte del personal interno en lo que se refiere al manejo de medicamento causando sobre stock o ausencia del producto farmacéutico, así como presencia de medicamentos caducados, originando una atención insuficiente al cliente. Para contrarrestar esto, se levantará y diseñará los procesos, tomando en cuenta el Reglamento de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte para establecimientos farmacéuticos “Capitulo III-Personal del establecimiento farmacéutico, Capítulo VI-Recepción de productos y Capitulo VII-Almacenamiento de productos”.

El incumplimiento de las prácticas de proceso operativo que corresponde a recepción del producto el cual es fundamental con la estabilidad del medicamento pues los factores ambientales influyen en los principios activos pues si se alteran provocan que el ciclo de vida del medicamento establecido en la fecha de caducidad sea menor provocando daños en su futuro comprador; perchado generado por el desconocimiento de las enfermedades más frecuentes en la localidad por parte del administrador pues este se encarga de conocer el mercado para tener mayor accesibilidad; dispensación y expendio aquí encontraremos el intercambio de servicios por dinero con un valor farmacéutico extra, ya que el comprador al no encontrar la medicación necesaria le ocasiona una insatisfacción; por último la facturación

Una solución ante el problema es realizar un levantamiento para representar la realidad mediante procesos los cuales contendrán actividades que sean fáciles de entender para llegar al objetivo de la empresa el cual está presente en el marco estratégico de la empresa, así se va a diseñar o mejorar procesos que serán proyectados al futuro los cuales estarán enfocados en mantener la estabilidad del medicamento logrando así una adecuada dispensación y expendio hacia el cliente, así se estandarizará los procesos mediante un manual que tendrá la calidad deseada, con información del proceso operativo.

### **1.03. Definición Del Problema Central (Matriz T)**

El problema es lo más importante en el proyecto, pues aquí se analizarán las causas y efectos para identificar las necesidades y dar soluciones a través de actividades

(Presupuesto, 2001) Menciona, que la Matriz T es una herramienta gráfica que posee un resumen del proyecto en la que se analiza la situación actual del problema esto ayudara a crear estrategias que mejorara el problema

**Tabla 1:** Matriz T

ANÁLISIS DE FUERZAS T					
SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Despacho de medicamento erróneo e insatisfacción del cliente	Incumplimiento del proceso operativo				Despacho de medicamentos adecuado y atención al cliente mejorada
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Capacitación adecuada del personal sobre la filosofía empresarial	4	4	5	5	Desconocimiento de los proceso operativo
Medicamentos ordenados por método ATC	5	5	4	4	Sistema informático incompleto en detalles del medicamento
Horario de atención Mañana 8:30 a 14:00 Tarde 14:00 a 21:30	3	4	4	4	Atención inadecuada por parte del personal
Precios accesibles para el cliente	4	4	3	4	Falta de stock

**Nota:** Matriz T de la farmacia "FARMAEXPRESS". **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 1.03.1. Análisis de la Matriz T

Por medio de la matriz T se define como situación actual el incumplimiento del proceso operativo que este está compuesto por objetivos el cual define el fin del proceso estos tendrán un alcance para saber dónde inicia y finaliza. El proceso operativo abarca todo lo relacionado con recepción, perchado, dispensación, expendio y facturación, los cuales son de importancia para tener una estabilidad del medicamento, llegando al siguiente punto, el cliente que es responsable de adquirir el producto.

El matiz T aplica fuerzas bloqueadoras las cuales muestran los factores que agravan el problema, después de analizarlos tenemos que la intensidad esta entre 4-5 es decir media alta y alta, provocando un rendimiento laboral y económico bajo.

Se ha escogido los factores más nombrados que son; desconocimiento del proceso operativo como lo detallamos está enfocado en el medicamento que contiene el principio activo responsable de atacar a la enfermedad y cliente el cual dará una cantidad monetaria por un producto y servicio.

El sistema informático incompleto en detalles del medicamento al ser de gran utilidad para la atención del cliente y facturación este no detalla varios factores como mecanismo de acción, interacciones medicamentosas, usos clínicos, efectos secundarios y contraindicaciones, siendo esto elemental para otorgar un servicio farmacéutico.

La atención inadecuada por parte del personal aquí se conoce a dos trabajadores en jornadas su conocimiento de atención al cliente es diferenciada por cada cliente este cambio provoca que la intensidad del facto crezca, y por último la falta de stock al no conocer claramente enfermedades frecuentes se mantiene una disminución de medicamento del sistema digestivo el cual es más demandado.

Para eso se implementó soluciones las cuales están en las fuerzas impulsadoras están impiden que el problema se agrave, después del análisis se interpretó una intensidad de 3-5 es decir, media y alta. Se ha escogido las fuerzas más representativas que son; capacitación adecuada del personal sobre la filosofía empresarial, todo personal que se encuentra laborando debe tener claro hacia dónde está enfocado, aquí se capacita sobre misión, visión y valores de la empresa para mantener los objetivos claros.

La clasificación del método ATC es la más recomendada ya que se clasifican en grupos a cinco niveles esto ayudará a mejorar la calidad y uso de los medicamentos; una parte fundamental de la empresa es su horario de atención hacia la población, la empresa farmacéutica “FARMAEXPRESS” tiene un horario extendido de 8:30 am a 21:30 pm al ser la farmacia más cerca en el sector esta contiene gran demanda en el horario de la noche; sus precios accesibles incluido el 10% de descuento que brinda el establecimiento atrae a sus clientes.

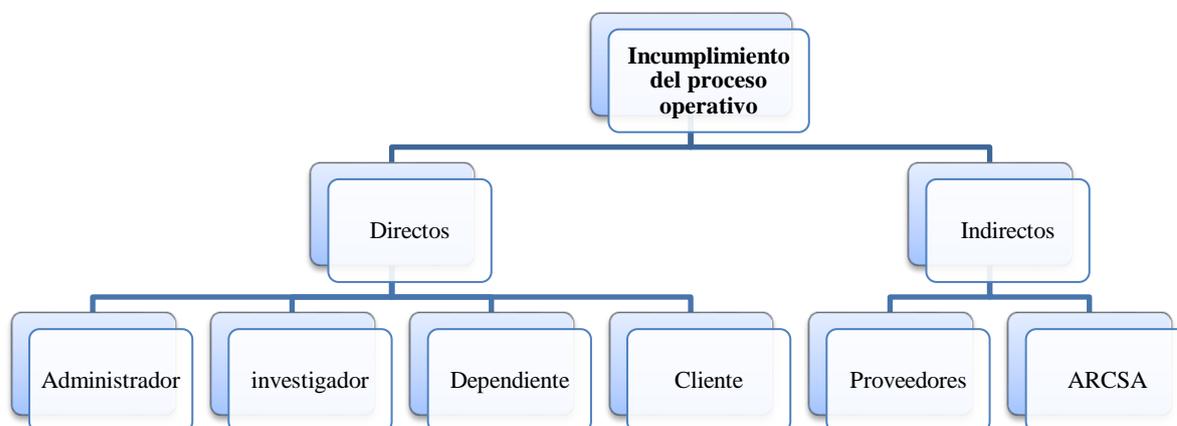
## Capítulo II

### ANALISIS DE INVOLUCRADOS

#### 2.01. Mapeo de Involucrados

(Jiménez, Análisis de involucrados , 2012) Concreta, el mapa de involucrados es una herramienta que se debe aplicar en todo proyecto para elaborar estrategias. Los involucrados o stakeholders son los grupos de personas que están interesadas, estas influirán en el proyecto ya que pueden estar a favor o contra.

**Tabla 2:** *Mapeo de Involucrados*



**Nota:** Mapa de involucrados de la farmacia FarmaExpress. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

#### 2.01.1. Análisis del Mapeo de Involucrados

El mapeo de involucrados tenemos a los actores que tengan interés socio-político en el proyecto.

## **Directos**

*Administrador:* Edwin Yuquilema propietario de la cadena de farmacias “FARMAEXPRESS” quien nos otorga la información necesaria sobre la farmacia ubicada en la Marta Bucaram. Por la aplicación del proyecto se obtendrá más conocimiento para sus empleados actuales y futuros.

*Investigador:* Lisbeth Toaquiza estudiante que realizará la recolección de datos y ejecución del proyecto, el cual será aplicado en el lugar establecido para obtener la mejora de los procesos operativos.

*Dependiente:* encargados de colaborar con el propietario en perchado de medicamentos, atención del cliente, recepción de recetas, dispensación, expendio de medicamentos y facturación.

*Cliente:* Persona que se acerca al establecimiento para satisfacer una necesidad en su salud.

## **Indirectos**

*Proveedores:* Empresas encargadas de suministrar los productos necesarios, los cuales han sido seleccionados por el propietario de la farmacia.

*ARCSA:* responsables de la supervisión, revisión, verificación, control, vigilancia y fiscalización del cumplimiento de la normativa legal, técnica y administrativa de los establecimientos, proveedores, productos y servicios de interés sanitario y de los que realicen actividades o practiquen conductas que repercutan o puedan repercutir en la Salud de la Población.

## 2.02. Matriz de Análisis de Involucrados

(España-PNUD, 2009) Menciona, que la matriz tiene como objeto interactuar las alianzas y conflictos entre los actores para llegar a los objetivos de la organización para tomar decisiones claras que sean beneficiosas para la empresa.

**Tabla 3:** *Matriz de Análisis de Involucrados*

Grupo de involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas percibidos	Capacidad, recursos y mandatos	Interés sobre el proyecto	Conflictos	Acuerdos
<b>ARCSA</b>	Control y vigilancia de productos para la salud	Inadecuado manejo de producto farmacéutico	Mantener la salud de la población	Conocimiento de leyes y normas establecidas	Administrador	Renovación, otorgamiento y suspensión de los registros, normas y permisos
<b>Proveedores</b>	Entrega del producto a la farmacia	Entrega retrasada	Compromiso con sus clientes	Pagos a tiempo y confianza por parte del administrador	Administrador Dependiente	Mayor eficiencia y eficacia
<b>Administrador</b>	*Pago a tiempo de los proveedores  *El personal esté capacitado para manejar el producto  *Garantizar la existencia del medicamento  *Disminución económica	*Falta de stock  *Déficit del manejo contable  *Manejo del personal inadecuado	*Comunicación con sus trabajadores  *Administración de finanzas adecuada  *Gestión administrativa adecuada	*Mejor ambiente de trabajo  *Disminución de medicamentos caducados  *Control adecuado del inventario  *Menos pérdidas económicas	Proveedor Dependiente Cliente	*Charlas de motivación  *Entrega de roles de pago  *Planificación: metas en ventas, dirección: capacitación al empleado, organización: motivación y liderazgo, control: de cumplimiento del proceso operativo
<b>Dependiente</b>	*Perchado de medicamento necesario  *Atención al cliente  *Dispensación y expendio	*Desconocimiento de perchado  *Falta de protocolo	*Capacitación del proceso operativo y atención al cliente  *Diferencias entre dispensación y expendio	*Mayores ventas  *Tratamiento adecuado cliente-dependiente  *Fidelización	Cliente	*Utilización de los procesos operativos explicados  *Charla didáctica
<b>Cliente</b>	Pago por la atención	Negativa Fidelización	Promociones	*Variedad de medicamentos *Mejor atención	Dependiente	Descuentos del 20% productos de temporada

**Nota:** Análisis de involucrados en el proyecto. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### **2.02.1. Análisis de la Matriz de Involucrados**

El análisis de involucrados muestra a los diferentes personajes que están interesados en el proyecto ya que así se beneficiara de las soluciones que se den al problema central.

El grupo de involucrados conformado por ARCSA es la agencia que estará al pendiente de controlar y vigilar de salud ya que estos deben cumplir con las leyes y normas establecidas, proveedores son los encargados de entregar un producto de calidad y este tendrá que ver con la actividad que cumpla la empresa, el administrador responsable de la organización en la que se encuentra, varios factores que realiza están relacionados con el problema central, estará encargado de la selección de proveedores y de los pagos, deberá capacitar al personal sobre las actividades de la empresa para así garantizar las ventas en la empresa, dependiente persona que labora y realiza las actividades de perchado y atención al cliente, al tener conocimiento del área de trabajo deberá realizar la dispensación y expendio, y clientes darán una cantidad monetaria por el servicio recibido, son los más afectados por un mal proceso operativo.

Los problemas percibidos son los que están sucediendo actualmente y son negativos; en este caso estos provocan que la empresa tenga falencias notorias como es; ARSA si mantiene un manejo inadecuado del producto farmacéutico provocando que la calidad del producto disminuya provocando que este pierda su valor, provocando que el proveedor tenga un retraso de entrega en el establecimiento; así el administrador tendrá una falta de stock provocando el déficit de economía: el dependiente es fundamental

pues estará a cargo del perchado y el cliente el cual espera una atención al fallar en esta provocara que se cree negatividad en la fidelización.

La capacidad recursos y mandatos son requisitos deseados y factibles que beneficiarán al proyecto al final; cada grupo de involucrados están relacionados en mantener la salud de la población, logrando así un compromiso con los clientes; la efectividad está concentrada en una buena capacitación del trabajador para así lograr tener una comunicación para cumplir los objetivos de la empresa, un recurso favorable para el cliente es la implementación de promociones.

Interés sobre el proyecto lo fundamental es el conocimiento de leyes y normas, así como del proceso operativo y las actividades que deben realizarse, los acuerdos serán establecidos según las actividades que cumpla cada grupo de involucrados logrando una mayor eficiencia y eficacia interna y externa.

## Capítulo III

### PROBLEMAS Y OBJETIVOS

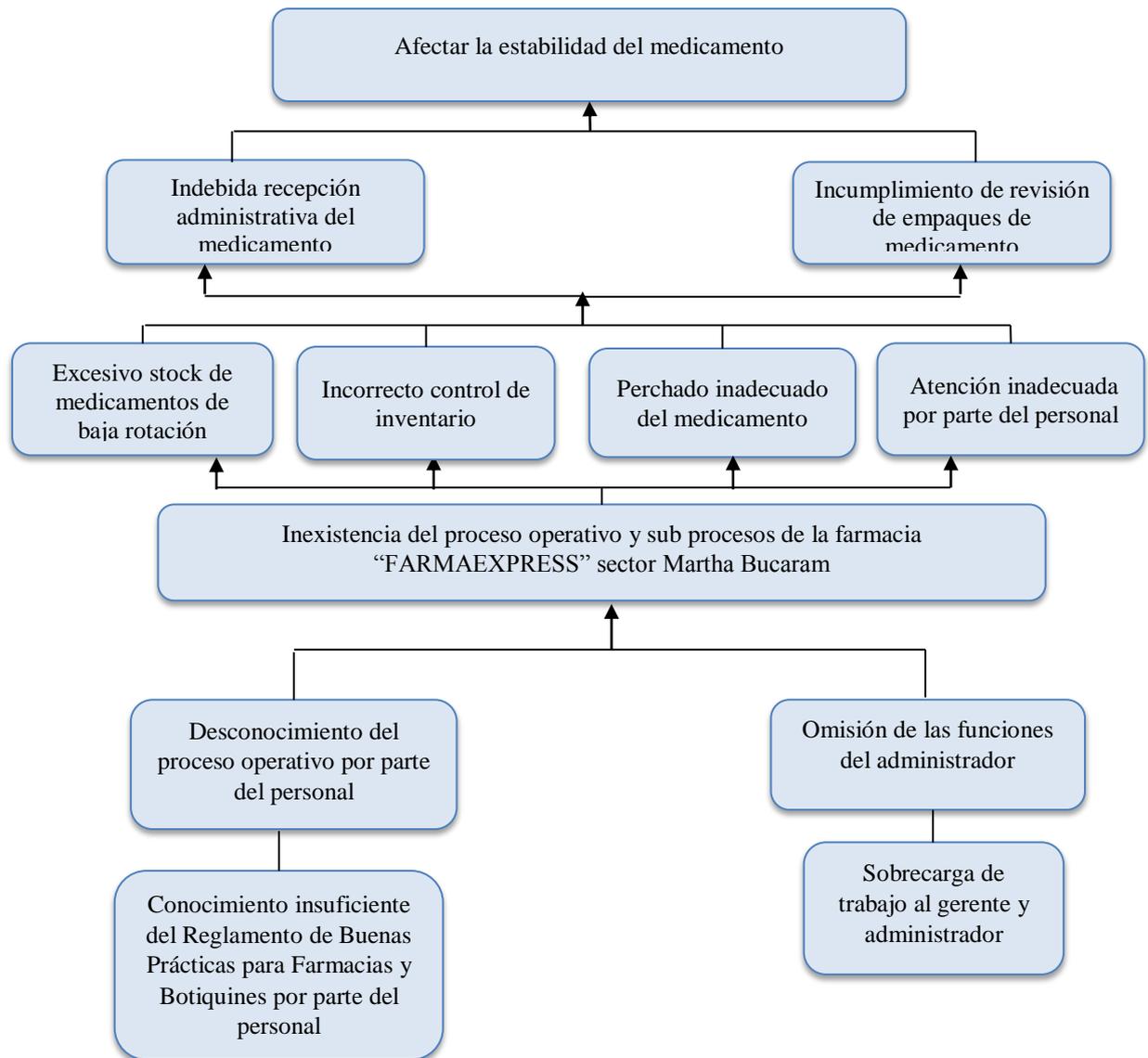
#### 3.01. Árbol de Problemas

(Betancourt, Árbol de problemas , 2016) Menciona, es una herramienta que nos permite diagramar el problema para así entender lo que está ocurriendo mediante el problema central, las causas mostrarán porque esta ocurrido y los efectos darán a conocer que lo acciona.

La estructura de un árbol de problemas es:

- En las raíces se encuentran las causas del problema
- El tronco representa el problema principal
- En las hojas y ramas están los efectos o consecuencias

Tabla 4: *Árbol de Problemas*



Nota: *Causas y efectos del proceso operativo. Elaborado por: Lisbeth Toaquiza*

### 3.01.1. Análisis del Árbol de Problemas

El árbol de problemas permitió identificar el problema central el cual es la inexistencia del proceso operativo y sub procesos en la farmacia “FARMAEXPRESS” sector Martha Bucaram; al no tener un control adecuados provoco que los recursos que

posee cada subproceso no sean utilizados de manera correcta, causando así pérdidas en las ventas.

Se ha identificado las causas; una es la carencia del conocimiento por parte del personal, al no tener una capacitación o documento a seguir, provoca que cada proceso sea realizado incorrectamente, pues el personal no tiene conocimiento de las actividades establecidas en el proceso operativo el cual contiene un orden para un mejor control del medicamento.

(Suplemento, 2014) Expresa, El reglamento de buenas prácticas para establecimientos farmacéuticos, menciona en el capítulo I - Farmacias “Art. 2.- Las farmacias son establecimientos farmacéuticos autorizados para la dispensación y expendio de medicamentos de uso y consumo humano, especialidades farmacéuticas, productos naturales procesados de uso medicinal, productos biológicos, insumos y dispositivos médicos, cosméticos, productos dentales, así como para la preparación y venta de fórmulas oficinales y magistrales. Deben cumplir con buenas prácticas de farmacia. Requieren para su funcionamiento la dirección técnica y responsabilidad de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico.”

Siendo parte fundamental para mantener la estabilidad del medicamento y la salud del cliente; el reglamento menciona en el capítulo VIII – Documentación general. La existencia de documentos y procedimientos operativos, los cuales están redactados en el Art. 48; Art. 49; Art. 52; Art. 53; Art. 57. Estos procesos operativos también llamados (POE) serán estandarizados de acuerdo a la actividad que se realice en el

establecimiento, estos deberán ser aprobados por el bioquímico y los responsables del establecimiento.

Se conoce que el gerente también realiza las actividades de un administrador, este se encuentra a cargo de las cuatro farmacias, esta sobrecarga de trabajo provocó una falta de atención a las actividades que se debe realizar en el proceso operativo, ocasionando un inadecuado uso de recursos económicos y tiempo.

Cada farmacia posee diferente capacidad instalada; pues el sector donde se encuentran ubicadas tiene diferente demanda de clientes, por eso cada establecimiento posee un tiempo de visita distinto por parte del administrador; la farmacia ubicada en la Marta Bucaram al no poseer un proceso operativo ha provocado una baja de clientes, aquí la causa fue el tiempo de visita que se otorgó; pues no se comunicó la inexistencia del proceso operativo, siendo así irrelevante para los empleados.

Los efectos son importantes; aquí identificamos algunos; el perchado inadecuado ha afectado la estabilidad del medicamento, pues no tiene un control del proceso que debe seguir en la revisión del empaque el cual es fundamental para saber el ciclo de vida del medicamento, ya que este debe tener la calidad que el cliente necesita.

El excesivo stock de medicamento de baja rotación está en aumento pues no se tiene conocimiento claro de la demanda del sector provocando un incorrecto control de inventario, ocasionando la insatisfacción del cliente al no encontrar la medicación necesaria, afectando así al establecimiento pues no se logra fidelizar a los clientes.

Una de las razones elementales para la falta de clientes es la inadecuada atención del personal, su falta de conocimiento acerca de la dispensación y expendio provoca que no se brinde un servicio completo y adecuado, esto ha generado malestar en el cliente.

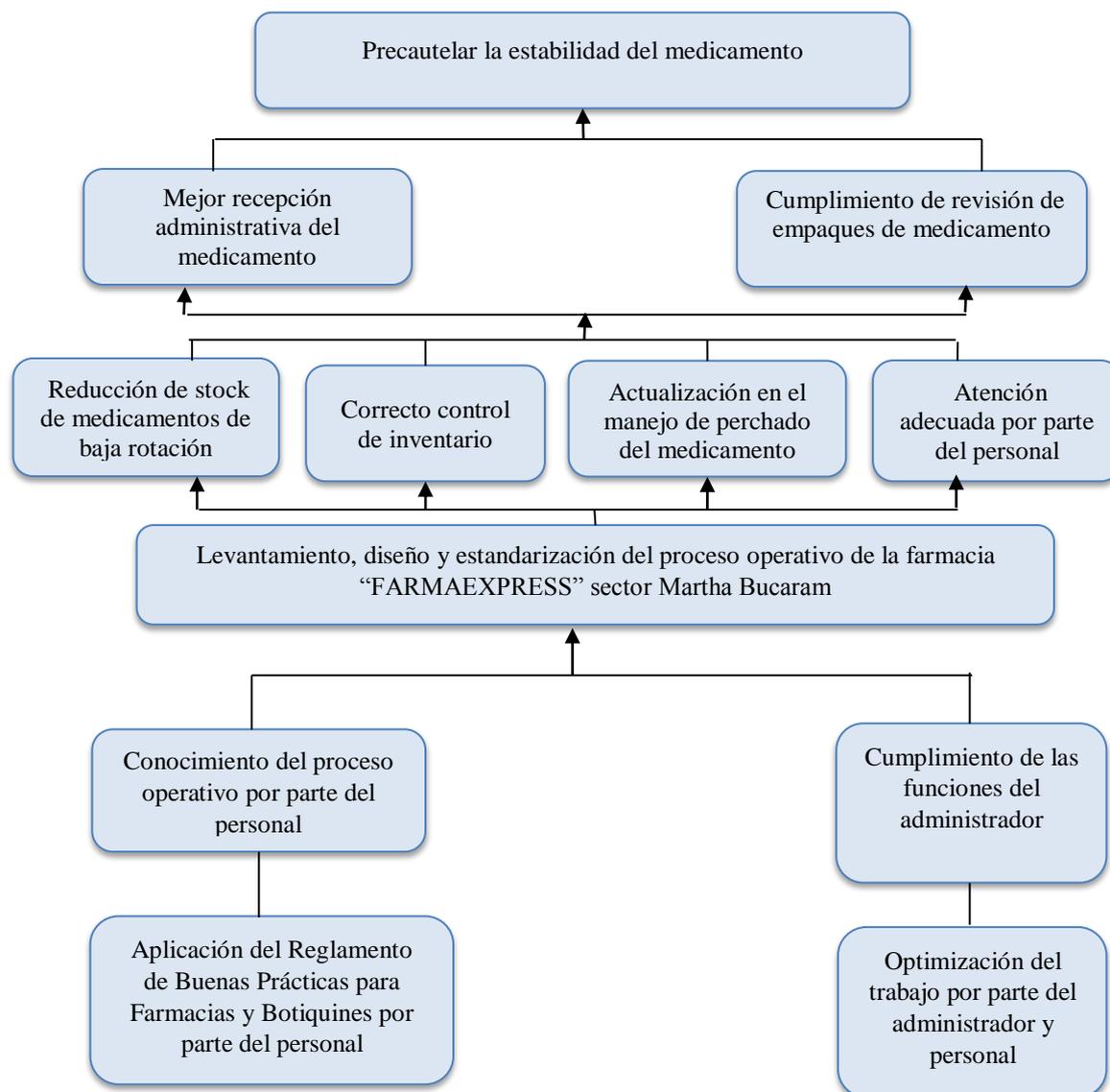
### **3.02. Árbol de Objetivos**

(Betancourt, Árbol de objetivo, 2016) Dice, el árbol de objetivos también llamado árbol de soluciones nos permite transformar las causas y efectos en medios y fines para así llegar al análisis de alternativas.

Ventajas del árbol de objetivos:

- La situación futura sea visualizada en torno a la resolución de los problemas antes detectados.
- La relación del problema con los medios y fines sea comprendida en un vistazo.
- Los objetivos a plantearnos sean ponderados según su orden de importancia o secuencia en su resolución.
- Haya un punto de partida para iniciar la solución del problema central: Las alternativas de solución.

**Tabla 5:** *Árbol de Objetivos*



**Nota:** Medios y fines para un mejor proceso operativo. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 3.02.1. Análisis del Árbol de Objetivos

Se realizará el levantamiento, diseño y estandarización del proceso operativo de la farmacia “FARMAEXPRESS” sector Martha Bucaram.

Se aplicará el reglamento de buenas prácticas para establecimientos farmacéuticos del capítulo VIII – Documentación general, donde se dará a conocer las actividades que se debe realizar según el área donde se encuentre el medicamento; esta actividad se la realizará a través de un documento virtual, con un lapso de tiempo de un año calendario. Ayudando a optimizar los recursos que posee el personal en tiempo y esfuerzo.

Siendo una ayuda al administrador que está a cargo de los otros establecimientos farmacéuticos; logrando que el tiempo de visita y revisión sea equitativo con las otras farmacias, y así mejorar los procesos que no se estén realizando adecuadamente por parte del personal.

El objetivo principal está enfocado en precautelar la estabilidad del medicamento, para lograr esto se revisará el proceso operativo y subprocesos el cual está conformado por:

(Patiño, 2014) Menciona, que la recepción de medicamentos es recibir los productos aquí se verificará y garantizará el ajuste de las características de los productos, estos deben tener su correspondiente factura. Al ser recibido el medicamento este debe pasar por la revisión de empaque tanto primario como secundario, eso garantizará la calidad del medicamento.

El perchado de medicamento es realizado tanto por auxiliares y dependientes, debe ser realizado correctamente para mantener la estabilidad del medicamento pues el producto farmacéutico pasa de bodega a perchas, este debe cumplir con las mismas condiciones administrativas. El perchado de medicamentos es fundamental al estar en

orden ATC ayuda a tener un control de inventario aquí se toma en cuenta ¿Cuánto vendí?, ¿Cuánto compré?, ¿Cuánto me sobra?, este sistema ayudará a la reducción de stock de baja rotación, así se evitará el aumento de medicamentos caducados.

La dispensación y expendio está a cargo de los dependientes; este debe tener conocimiento en atención al cliente y de tipos de clientes para saber cómo manejarlos según la situación que se presente, así como de un protocolo de bienvenida; siendo esto primordial para lograr la fidelidad del cliente esto se conseguirá siempre que el dependiente muestre seguridad y amabilidad; si el cliente no se siente satisfecho causara perdidas a la farmacia. Es fundamental seguir el proceso operativo el cual contiene actividades exactas y entendibles.

## Capítulo IV

### ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

#### 4.01. Matriz de Análisis de Alternativas

(Torres, 2016) Menciona, el análisis de alternativas se encarga de identificar las posibles soluciones a partir del árbol de objetivos, y así seleccionar los más adecuados para el lograr el objetivo del proyecto.

Selección de alternativas:

- Se evalúa y compara entre las alternativas identificadas como posibles soluciones del problema
- Diagnóstico de la situación de la población, objetivo, oferta y demanda
- Análisis del costo de las actividades de cada alternativa
- Análisis de los beneficios
- Una comparación con indicadores para mostrar cual dará mejores resultados

**Tabla 6:** *Matriz de Análisis de alternativas*

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Levantamiento, diseño y estandarización del proceso operativo de la farmacia “FARMAEXPRESS” sector Martha Bucaram	5	5	4	4	4	22	Alta
Conocimiento del proceso operativo por parte del personal	5	5	4	4	4	22	Alta
Aplicación del Reglamento de Buenas Prácticas para Farmacias y Botiquines por parte del personal	5	5	4	4	5	23	Alta
Cumplimiento de las funciones del administrador	5	5	4	4	4	22	Alta
Optimización del trabajo por parte del administrador y personal	4	4	4	4	4	20	Alta
<b>TOTAL</b>	24	24	20	20	21	107	

*Nota:* Soluciones para el proceso operativo. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

#### 4.01.1. Análisis Matriz de Alternativas

La matriz de análisis de alternativas ha ilustrado las soluciones más apropiadas para la farmacia, se toma en cuenta grandes aspectos entre estos; el proceso operativo; aplicación del reglamento de Buenas Prácticas para Farmacias y Botiquines y el cumplimiento laboral de los trabajadores.

Los objetivos son los más importantes estos expresaran el propósito central del proyecto. A pesar de tener varios objetivos se ha establecido cómo más importante al levantamiento, diseño y estandarización del proceso operativo; la farmacia al no poseer procesos establecidos ha afectado la estabilidad del medicamento. La aplicación de este objetivo se enfoca en la creación de procesos con actividades definidas para el trabajador, ayudándolo así a un desempeño más eficiente.

Para lograr cumplir el objetivo del proyecto el trabajador debe poseer un conocimiento sobre su lugar de trabajo, para así aplicar los procesos correspondientes según el área donde se encuentre; si el personal no se encuentra debidamente capacitado sobre la filosofía empresarial y las leyes que corresponde al lugar donde se encuentre laborando no podrá enfocarse en la meta principal del establecimiento. El trabajador al tener un conocimiento apropiado de los procesos, lograra aplicarlos de manera ordenada y prudente logrando aumentar así el rendimiento de la farmacia.

La aplicación de leyes es fundamental para el funcionamiento de todo establecimiento para lograr la confianza del cliente. El Reglamento de Buenas Prácticas para farmacias y botiquines, da a conocer la importancia de mantener un proceso operativo, ya que contiene varios subprocesos que serán útiles al momento de relacionarse con el cliente, es la parte más importante para la farmacia, pues será él adquiera el producto para satisfacer sus necesidades.

El cumplimiento de las funciones del administrador será esencial para que el establecimiento funcione correctamente, su capacidad del manejo del personal incluirá

capacitación sobre los procesos que se establezcan en la farmacia, para lograr que el ambiente laboral mejore y así el trabajo de todos sea óptimo.

Este análisis de objetivos ha dado un total de 107, lo cual se encuentra en una categoría alta, esto quiere decir que los objetivos planteados ayudaran a la mejora del establecimiento.

#### **4.02. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos**

(Muradas, 2016) Dice, la matriz de análisis de impacto de los objetivos es una herramienta de análisis cualitativo el cual permite identificar posibles riesgos que afecten al proyecto, logrando así tomar medidas preventivas

(Rovayo Mancheno, 2013) Menciona, La matriz de análisis de impacto de los objetivos nos da a conocer el impacto central y determinar su factibilidad.

- Factibilidad de lograrse: (Alta-Media- Baja)
- Impacto de género: (Alta-Media- Baja)
- Impacto ambiental: (Alta-Media- Baja)
- Relevancia: (Alta-Media- Baja)
- Sostenibilidad: (Alta-Media- Baja)

**Tabla 7: Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos**

<b>Objetivo</b>	<b>Factibilidad de lograrse (A-M- B) (4 – 2 – 1)</b>	<b>Impacto de genero (A-M- B) (4 – 2 – 1)</b>	<b>Relevancia (A-M- B) (4 – 2 – 1)</b>	<b>Sostenibilidad (A-M- B) (4 – 2 – 1)</b>				
Levantamiento, diseño y estandarización del proceso operativo de la farmacia FARMAEXPRES sector Martha Bucaram	Mejoramiento en las actividades del proceso operativo que realiza el personal en la farmacia	4	Reforzará el conocimiento en el personal de manera equitativa	4	Permitirá implementar el proceso operativo y las actividades específicas	4		
	Beneficiará al administrador para mantener un mejor orden del medicamento	4	Colaboración tanto del persona masculino y femenino en aplicación del proceso operativo	4	Optimizaran los recursos “humanos-Tiempo”	4	Adecuada recepción administrativa del medicamento	4
	Aplicación del Reglamento de Buenas Prácticas para farmacias y botiquines	4	Mejor comunicación entre el personal	4	Reducción del stock de baja rotación	4	Fidelización de clientes	4
Optimización del trabajo por parte del administrador y personal	Conocimiento del proceso y subproceso que se debe llevar acabo	4	Aplicación de la ley del trabajador para los dos géneros	4	Satisfacción para cliente	4	Mayor participación del personal de la farmacia	4
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>		
<b>62 PUNTOS – ALTA</b>								

**Nota:** Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos en relación a la factibilidad, impacto, relevancia y sostenibilidad. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO DE PERCHADO, DISPENSACIÓN Y EXPENDIO EN LA FARMACIA “FARMAEXPRES” PARA PRECAUTELAR LA ESTABILIDAD DEL PRODUCTO FARMACÉUTICO UBICADA EN EL SUR DMQ

#### 4.02.1. Análisis de la Matriz de Impacto de los Objetivos

La matriz de impactos ha identificado dos principales objetivos; el más destacado es levantamiento, diseño y estandarización del proceso operativo de la farmacia “FARMAEXPRESS” sector Martha Bucaram el cual establecerá procesos con actividades específicas para los empleados

La finalidad de lograrse nos muestra una categoría de alta, quiere decir que al aplicar el levantamiento, diseño y estandarización del proceso operativo junto con la optimización del trabajo la farmacia y el personal mejoraran las actividades que se realizan en cada área.

(Jiménes, 2018) Menciona, el impacto de género es un documento donde se encuentra un análisis por separado tanto de hombres y mujeres, donde estará la valoración de sus resultados según la igualdad de género pues todos tendrán las mismas oportunidades. El impacto de género en el proyecto ha establecido una categoría alta, dando así a conocer que hombres y mujeres son tratados de la misma manera logrando que el compañerismo entre ellos vaya mejorando según las formas que el administrador establece para que tengan una mejor unión.

La relevancia ha establecido una categoría alta, una de las actividades más importantes es la estabilidad del medicamento; para lograr mantener las propiedades del medicamento el personal encargado deberá aplicar los procesos de recepción y perchado de manera adecuada.

(Eade, 1995) Dice, la sostenibilidad de un proyecto garantiza que los objetivos se desarrollen de forma adecuada después de la fecha de su conclusión. Se ha establecido

que los principales actores serán el personal de la farmacia, pues están a cargo de aplicar los procesos de manera ordenada, dando como resultado la fidelización de los clientes.

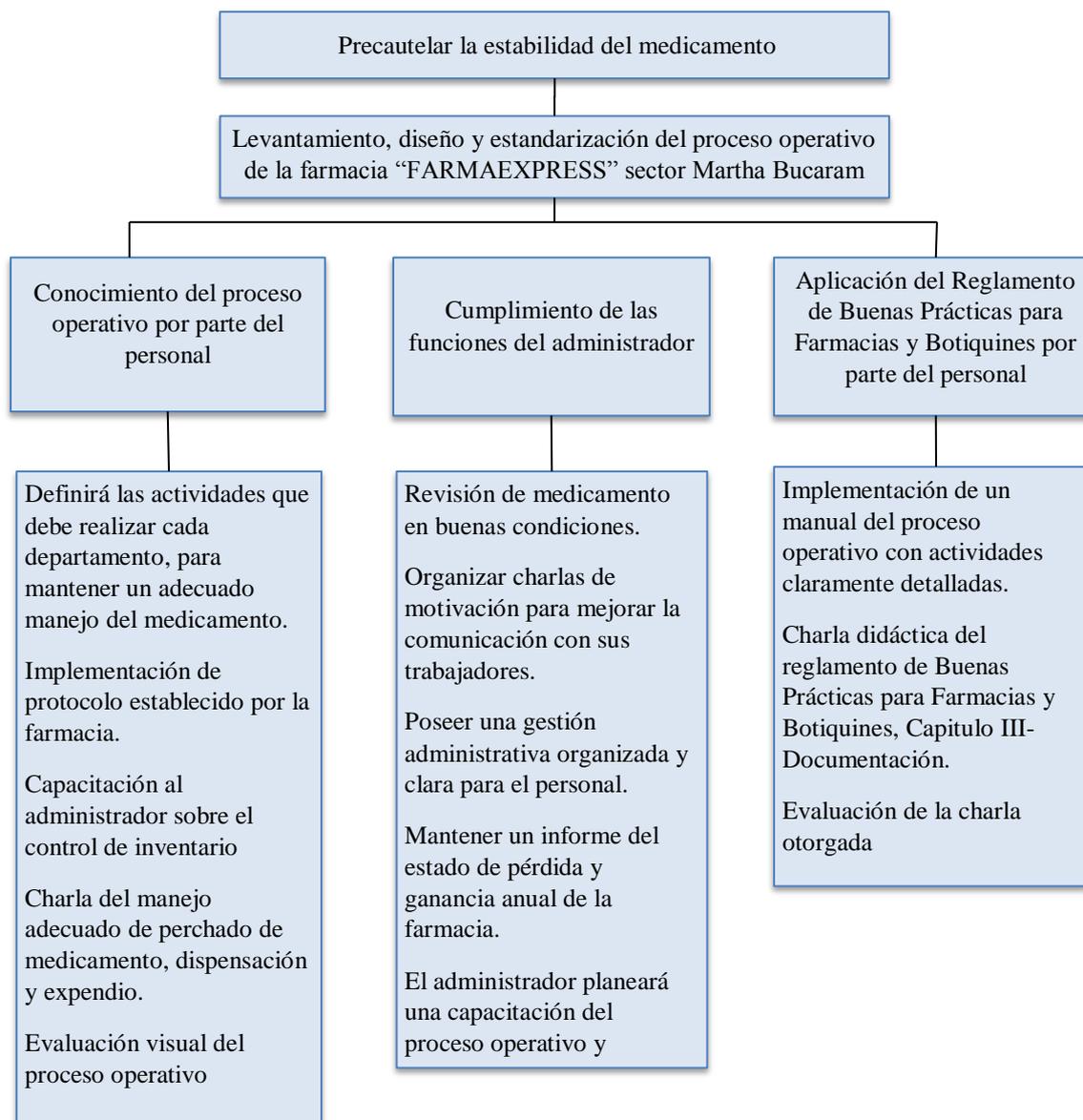
#### **4.03. Diagrama de Estrategias**

(Pacello, 2009) Dice, el diagrama de estrategias permite identificar posibles tácticas para alcanzar el objetivo específico, estos deberán ser analizados para aplicarlos en el futuro del proyecto.

Para realizar los criterios se toma en cuenta:

- Prioridades de las partes implicadas
- Pertinencia de la estrategia
- Probabilidades del éxito
- Periodo que debe cubrir
- Contribución del plan a la solución de los problemas

**Tabla 8:** Diagrama de Estrategias



**Nota:** Diagrama de estrategias para el desarrollar los objetivos. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

#### 4.03.1. Análisis del Diagrama de Estrategias

El diagrama de estrategias tiene como tema central levantamiento, diseño y estandarización del proceso operativo, su principal alcance es precautelar la estabilidad

del medicamento, lo que lleva a enfocarse en mantener la calidad del medicamento, para tener un stock necesario de medicamentos de alta rotación.

Se ha establecido tres estrategias relevantes las cuales ayudaran alcanzar el objetivo central.

El conocimiento del proceso operativo por parte del personal, para realizar un trabajo de calidad se debe conocer todas las áreas y cuáles son las actividades que se debe realizar para evitar errores; para lograrlo el administrador será responsable de organizar una capacitación a los trabajadores sobre las actividades que debe realizar. Un problema notable es el aumento de stock provocado por la falta de conocimiento en la revisión del medicamento, la solución más aceptable es mantener la capacitación del personal con el tema “control de inventario” donde el personal conocerá a los proveedores de la farmacia y los productos que ofrece.

Los cumplimientos de las funciones del administrador son elementales para el funcionamiento de la farmacia, pues se encarga de supervisar de todas las áreas en especial la recepción donde estará a cargo de la revisión de las buenas condiciones del medicamento al momento de ser entregado por el proveedor. El administrador deberá mantener una comunicación adecuada con los empleados que están a su cargo.

#### **4.04. Matriz de Marco Lógico**

(estadísticas, 2001) Indica, la matriz del marco lógico es una plantilla que contiene el resumen del proyecto. Se compone, en general, de cuatro filas “horizontales” y cuatro columnas “verticales”. Cada cuadro puede contener varias celdas o varias hojas

(estadísticas, 2001) Menciona, los indicadores del marco lógico permiten medir, monitorear y controlar el logro de los objetivos este puede tener uno o más indicadores los cuales serán: cantidad, calidad y tiempo. Se debe tomar en cuenta que cada indicador sea medible.

**Tabla 9: Matriz de Marco Lógico**

Finalidad <b>Precautelar la estabilidad del medicamento</b>	<b>Calidad – Eficacia</b> $\text{Eficacia} = \frac{\text{resultado alcanzado} * 100}{\text{resultado previsto}}$ $\text{Eficacia} = \frac{80 * 100}{100} = 80\%$	Sistema SERQ Control de inventario	Mejoramiento de perchado de medicamentos
Propósito <b>Levantamiento, diseño y estandarización del proceso operativo de la farmacia “FarmaExpress” sector Martha Bucaram</b>	<b>Porcentaje de procesos implementados</b> $\frac{\text{Procesos Implementados}}{\text{Procesos Diseñados}} * 100$ $\frac{1}{1} * 100 = 100\%$ $= 100\%$	Manual del proceso operativo	Personal más eficiente en sus áreas de trabajo
Componentes <b>Conocimiento del proceso operativo por parte del personal</b>	<b>Porcentaje de la evaluación visual del conocimiento del proceso operativo</b> $\frac{\text{Nota obtenida}}{\text{Nota esperada}} * 100$	Evaluación calificada por el encargado	Aplicación del proceso operativo
<b>Charlas de motivación para mejorar la comunicación con sus trabajadores</b>	<b>Índice de rotación del personal</b> $\text{IRP} = \frac{\frac{A + D}{F1 + F2} * 100}{2} = \frac{\frac{2 + 1}{1 + 2} * 100}{2} = 100\%$	Tiempo de duración de cada empleado en el establecimiento	Mayor atención de los interés y opiniones de los trabajadores
Actividades <b>*Implementación de un manual del proceso operativo con actividades detalladas.</b> <b>*El administrador organizará una capacitación del proceso operativo.</b> <b>*Charla del manejo adecuado de perchado de medicamento, dispensación y expendio.</b> <b>*Capacitación al dependiente del control de inventario.</b> <b>*Charla didáctica del Reglamento de Buenas Prácticas para Farmacias y Botiquines, Capítulo III- Documentación.</b> <b>*Charlas de motivación para mejorar la comunicación con sus trabajadores.</b> <b>*Mantener un informe del estado de pérdida y ganancia anual de la farmacia.</b>	<b>Presupuesto</b> \$ - \$- \$10 \$- \$30 \$60 \$-	*Explicación del contenido del manual y la importancia que tiene en la farmacia *Diapositivas sobre lo fundamental del proceso operativo: Recepción, dispensación, expendio y facturación *Registro de conocimiento *Explicación presencial del proceso en el sistema SERQ *Programa de selección de Art. correspondientes al Reglamento de Buenas Prácticas para Farmacias y Botiquines, Capítulo III- Documentación. *Actividades de compañerismo y test de autoevaluación *Información digital	*El propietario de la farmacia y la Bioquímica autorizan el manual *Evaluación visual del proceso operativo *Otorgado por ARCSA *Realizado por el administrador con mayor rango *Realizara a todos los empleados dependiendo del turno en que se encuentren *Realizará cada 6 meses el lugar lo definirá el administrador *Realizado por el administrador

**Nota:** Representación de la finalidad, propósito, componentes y actividades para verificar el cumplimiento. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO DE PERCHADO, DISPENSACIÓN Y EXPENDIO EN LA FARMACIA “FARMAEXPRESS” PARA PRECAUTELAR LA ESTABILIDAD DEL PRODUCTO FARMACÉUTICO UBICADA EN EL SUR DMQ

#### 4.04.1. Análisis Matriz del Marco Lógico

En el marco lógico se analizó todos los objetivos, propósitos, componentes y actividades que el proyecto otorgara a la farmacia “FARMAEXPRESS”; el levantamiento, diseño, estandarización del proceso operativo está enfocado en crear un proceso claro con actividades detalladas y entendibles para el personal, estos estarán monitoreados mediante indicadores los cuales son fáciles de comprender y medir, ayudando así al administrador a no tener una sobrecarga de trabajo; estos indicadores de calidad ayudaran a mantener la estabilidad del medicamentos y a su vez la satisfacción del cliente.

El propósito del proyecto ha dado como resultado la implementación de un manual ya que contiene todo el proceso operativo que se ha diseñado para el personal de la farmacia, logrando así un manejo adecuado del medicamento según el método PEPS y PCPS.

Los componentes establecidos son las obras que se realizara en la farmacia para completar el proyecto, aquí se involucrara a los administradores y dependientes, ya que son los responsables de realizar las actividades, medios de verificación se dará evaluaciones donde estará el conocimiento de cada uno, en caso de una nota baja se procederá a una charla informativa.

Llegando a las actividades tenemos varias que se realizaran cronológicamente según lo establezca el administrador, estas ayudaran a mantener al establecimiento en un mejor estado, sino que sus empleados se encontraran en un ambiente mejorado, logrando así un vínculo con el trabajo que deben realizar.

## Capítulo V

### PROPUESTA

#### 5.01. Antecedentes (herramienta o metodología que propone como solución)

(Calle, 2009) Menciona, los procedimientos operativos son documentos que contienen actividades específicas para el funcionamiento de los departamentos que son parte de la empresa. Cada procedimiento operativo debe detallar ¿Cómo?, ¿Quién?, ¿Cuándo? y ¿Dónde? se realizarán las actividades. Estas actividades se encontrarán en un manual el cual contiene la información que se ha recolectado para desarrollar cada proceso.

(Calle, 2009) Señala, El manual ayuda a evitar procedimientos extensos que generan confusión y un bajo rendimiento laboral. Al tener claro las actividades a realizar la documentación tendrá un mejor orden, una gran ventaja del manual es su mejora continua que depende de la evolución del establecimiento.

(Izeth, 2009) Dice, los manuales facilitan la adaptación al personal; al ser parte del sistema de control interno los procesos y procedimientos serán plasmados en manuales prácticos, ya que son de consulta permanente de cada actividad que se esté realizando, ayudando así a un mejor funcionamiento de la empresa.

## **5.02. Descripción (herramienta o metodología que propone como solución)**

La realización del manual de proceso operativo está enfocada para la farmacia “FarmaExpress” ubicada en el sector de la Martha Bucarón, su propósito es otorgar información del proceso operativo y subprocesos para los trabajadores y que estos sean de fácil comprensión y así puedan aplicarlo de manera eficiente, este manual contendrá las actividades que debe realizar de cada área.

El manual del proceso operativo será entregado al propietario para que lo revise y así pueda ser aplicado por sus trabajadores en cada momento de dudas frente a las actividades que se realicen. Si la farmacia ingresa un nuevo trabajador, el manual estará disponible para que el dependiente cuando lo necesite.

### **5.02.1. Tipos de Investigación utilizada**

(Hernández, 2010) Manifiesta, que la investigación es realizar diferentes estrategias que nos ayudaran a aplicar nuevos conocimientos. Para tener una investigación científica adecuada esta debe hacerse de forma sistemática con objetivos claros los cuales deberán ser confirmados.

Para este proyecto se ha usado tres tipos de investigación, las cuales han ayudado a recolectar información para el proyecto.

#### **5.02.1.1. Investigación exploratoria**

(Rica, 2017) Manifiesta, que la investigación exploratoria permite analizar el problema con más profundidad, obteniendo datos viables, los cuales serán usados para aumentar el conocimiento y así obtener una investigación completa.

Se asistió a la farmacia para realizar preguntas sobre el manejo de las actividades y como estas son aplicadas por parte del personal, obteniendo así información que ayudara a realizar el manual de manera que sea de ayuda para los trabajadores.

El estudio hecho en la farmacia “FarmaExpress” ubicada en el sector de la Martha Bucarán dio a conocer la falta del proceso operativo; ya que el establecimiento no posee un manual con actividades establecidas para el personal, dando como consecuencia un aumento de productos caducados, por motivo de una inadecuada realización del perchado, ya que no se toma en cuenta el método PEPS.

La falta de procesos causa que los trabajadores realicen actividades de forma intuitiva.

La falta de atención por parte de los dependientes causo una desconformidad en los clientes, al no encontrar la medicación necesaria y por la actitud de los trabajadores.

#### **5.02.1.2. Investigación descriptiva**

(Rica, 2017) Expresa, la investigación descriptiva ayudara a detallar la realidad de las situaciones tanto internas como externas, para lograrlo se deberá aplicar etapas y estas ayudaran a recolectar datos al investigador, estos datos deberán tener un análisis concreto del estado de la situación.

El investigador ha asistido al establecimiento logrando así obtener información relevante de lo que sucede; se ha analizado dos aspectos, el conocimiento del personal sobre el proceso operativo y las actividades que realiza según el cargo.

El personal contiene dos turnos en la mañana / tarde, se notó que la atención a los clientes es diferente, el más notable fue en la jornada de la tarde, quien al no tener el medicamento que el cliente necesitaba no ofrecía un sustituto causando una pérdida de clientes; provocando que solo de adquiriera productos en la mañana, pues el cliente perdió confianza en el personal de la segunda jornada.

La falta de procesos ocasiono que el perchado sea realizado de manera intuitiva por parte del personal, provocando un aumento de medicamento caducado o próximo a caducar. Los dependientes hacían perdido de medicamento que tenía sustitutos en la farmacia para clientes que no aseguraban la compra, provocando que este medicamento se caduque, ya que no era adquirido por los clientes que acudían a la farmacia frecuentemente.

### **5.02.1.3. Investigación de campo**

(Arias, 2012) Expone, la investigación de campo permite recolectar información detallada de los individuos que se encuentran involucrados, para así tener más información de la realidad de la situación; al realizar esta investigación se debe tener cuidado ya que el personal puede alterar sus comportamientos provocando así la obtención de datos erróneos.

Para esta investigación se ha aplicado una encuesta del proceso operativo y entrevista al dependiente de como realiza sus actividades, como se tiene conocimiento el establecimiento no cuenta con procesos detallados, por lo cual el conocimiento es un poco escaso. Con la encuesta realizada se ha logrado aclarara algunas dudas que el personal no tenía claro, lo que ayudo al personal para investigar más sobre el tema. En

las actividades que se ha establecido el propietario ha aceptado realizarlas para mantener a su personal capacitado.

### **5.02.2. Métodos de investigación utilizada**

(Maya, 2014) Menciona, el método científico es un procedimiento que se realiza para tratar un conjunto de problemas, siendo fundamental para obtener información verídica y relevante. Este método puede ser aplicado siempre y cuando se tenga ya información que se quiera concretar.

Después de recolectar y analizar la información antes realizada, se aplicará dos métodos.

#### **5.02.2.1. Método lógico inductivo**

(Maya, 2014) Declara, el método lógico inductivo se encarga de analizar las situaciones de los eventos que se quiere estudiar. Este método se enfoca más en la observación así se determinará las posibles causas que agravan el problema y se logra formular leyes generales.

En la farmacia “FarmaExpress” ubicada en el sector de la Martha Bucarán se observó de manera inmediata un gran número de medicamento caducado, siendo este una causa alarmante para el establecimiento, ya que no se está manteniendo la estabilidad del medicamento provocando así una desconformidad al administrador como a los clientes quienes al adquirir el producto este no se encontraban disponibles.

Una teoría propuesta es la falta de un adecuado inventario por parte del personal lo que provoca que varios medicamentos sean caducados.

Otra causa fue la atención a los clientes, varios de ellos sentían incomodidad con el trabajador de la jornada vespertina, dando como resultado una baja de ventas.

Aplicando este método se puede deducir que el trabajador no realizaba sus actividades de manera correcta debido a problemas personales que evitaban su total concentración en la farmacia.

#### **5.02.2.2. Método lógico deductivo**

(Maya, 2014) Enuncia, el método lógico deductivo no se basa en la observación sino en las teorías dadas anteriormente, para así buscar soluciones. Es decir, el método lógico deductivo es el razonamiento de eventos desconocidos para el personal, pero conocidos para el investigador.

Ante las causas propuestas anteriormente se ha presentado una solución la cual levantamiento, diseño y estandarización del proceso operativo, donde se plasmará procesos y actividades que sean de fácil manejo y entendibles para el personal. Estos diagramas se encontrarán en un manual el cual se encontrará en la farmacia.

#### **5.02.3. Técnicas utilizadas para Recolectar Información**

(Peñuelas, 2010) Expone, las técnicas de investigación ayudan a recolectar información importante de maneras distintas y reales.

Se ha utilizado las tres técnicas más conocidas para recolectar información:

##### **5.02.3.1. Observación**

(Sabino, 1992) Expresa, la observación está relacionada con los sentidos, el investigador deberá analizar toda la información captada para resolver el problema que

se pateado, esto quiere decir que la observación nos va a dar conocimiento de la realidad en la que estamos.

Al utilizar esta técnica se puso determinar el problema central para realizar el estudio, el cual fue la falta del proceso operativo.

#### **5.02.3.2. Entrevista**

(Cáceres, 1998) Menciona, la entrevista es parte de la vida contemporánea, para mantener una comunicación más detallada y así recolectar información. La entrevista lleva preguntas específicas que ayudaran para entender mejor el problema central.

Se ha realizado la entrevista a los trabajadores de las dos jornadas de la farmacia “FarmaExpress” ubicada en el sector de la Martha Bucarán, la cual contiene preguntas sobre las funciones que cumplen y que son parte del proceso operativo.

#### **5.02.3.3. Encuesta**

(Grasso, 2006) Enuncia, la encuesta es un medio de comunicación entre grupos de personas, este nos ayudara a recolectar mayor información. La encuesta contendrá respuestas abiertas o cerradas.

La encuesta realizada a la farmacia “FarmaExpress” ubicada en el sector de la Martha Bucarán fue interna y directa para todo el personal, se realizó preguntas cerradas con el tema sobre el conocimiento del proceso operativo.

#### **5.02.4. Fundamentación de la Investigación**

(Barrera, 2008) Dice, fundamentación de la investigación permite analizar toda la información de conceptos, teorías, antecedentes, etc.,

#### **5.02.4.1. Fundamentación Legal**

“La Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 204, 211 y 212, caracteriza a la Contraloría General del Estado como un organismo técnico de control dotado de personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, dirigido y representado por el Contralor General del Estado. Tiene atribuciones para controlar la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.” (Faggioni, 2008, pág. 1)

“Que de conformidad con el artículo 42 (32) de la Constitución Política de la República, el Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a los servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia”(Pública, 2002, pág. 1)

“Que, el Art. 130 de la Ley Orgánica de Salud, dispone que los establecimientos sujetos a control sanitario para su funcionamiento deberán contar con el permiso otorgado por la autoridad sanitaria nacional (ARCSA, 2009, pág. 31)

Capítulo I- De las Farmacias “Art. 2.

Las farmacias son establecimientos farmacéuticos autorizados para la dispensación y expendio de medicamentos de uso y consumo humano, especialidades farmacéuticas, productos naturales procesados de uso medicinal, productos biológicos, i

sumos y dispositivos médicos, cosméticos, productos dentales, así como para la preparación y venta de fórmulas oficinales y magistrales. Deben cumplir con buenas prácticas de farmacia. Requieren para su funcionamiento la dirección técnica y responsabilidad de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico”(ARCSA, 2009, pág. 1)

(ARCSA, 2009) Expresa, Capítulo II- de la instalación y permisos de funcionamiento de farmacias.

Capítulo III- Del Funcionamiento de las Farmacias “Art. 24.-

Las personas que atiendan el expendio de medicamentos en las farmacias deberán haber completado el bachillerato como mínimo y haber realizado un curso especial de capacitación en el manejo de medicamentos, dictado por las direcciones provinciales de salud, luego de lo cual estas les otorgarán el correspondiente carné que les faculta para el desempeño de esta actividad.” (ARCSA, 2009, pág. 4)

Capítulo VI- Recepción de productos “Art. 29.-

La recepción es la actividad concerniente a la aceptación de los productos, que ingresan a la bodega de almacenamiento, que incluye los procesos y las actividades necesarios, para asegurar que la cantidad y calidad de los productos corresponde a las solicitadas.”(ARCSA, 2014, pág. 6)

Capítulo VIII- Documentación en general “Art. 48.-

En el establecimiento deberán existir documentos y procedimientos operativos estándar (POEs) en original, requerirlos copias autorizadas de los mismos. Dichos documentos y procedimientos seguirán un formato determinado, serán legibles, indelebles y no conte

ndrán enmiendas; Debe estar libres de expresiones ambiguas y redactadas en forma ordenada de manera tal que permitan su aplicación sin riesgo de error alguno y sean fáciles de verificar. La documentación se archivará adecuadamente y será de fácil acceso. Se debe evitar el empleo de abreviaturas, nombres o códigos no autorizados” (ARCOSA, 2014, pág. 9)

#### **5.02.4.2. Fundamentación Conceptual**

(Barrera, 2008) Hace referencia, que la fundamentación conceptual es la definición y alcance de los acontecimientos de estudio. Se realiza un esquema conceptual donde se registrará todas las ideas.

##### **5.02.4.2.1. Procesos**

(Carrasco, 2008) Menciona, la gestión de procesos está enfocada en los clientes, siendo parte fundamental para empresa, ya que identifica, diseña, controla y mejora los procesos para así aumentar la productividad mediante la confianza de los clientes.

##### **5.02.4.2.2. Procedimiento**

(Melinkoff, 2008) Indica, los procedimientos están conformado por las actividades, están se encuentran en orden específico para evitar errores, pues al ser ejecutadas estas buscan minimizar el tiempo y esfuerzo.

##### **5.02.4.2.3. Diagrama funcional**

(Fincowsky, 2009) Expone, el diagrama funcional o diagrama de bloque es la representación gráfica de los procesos y actividades de un sistema, estos estarán interrelacionados entre sí mediante conectores.

#### **5.02.4.2.4. Ficha de procesos**

(Normalización, 2013) Declara, ficha de procesos recolecta datos relevantes que ayudara a la realización de los diagramas de procesos, esta se enfoca en los procesos claves, los cuales toman en consideración al usuario. La ficha de procesos analizara tres parámetros importantes: la eficacia, la eficiencia y la flexibilidad, dando así un valor al proceso.

(Normalización, 2013) Los indicadores mencionados deberán ser medibles, esto ayudara a verificar si los resultados son positivos o negativos.

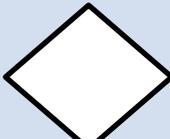
#### **5.02.4.2.5. Ficha de actividades**

(Cabanés, 2012) Enuncia, la ficha de actividades es un instrumento con información detallada, esta será realizada por la organización ya que llevará actividades que el personal debe cumplir.

#### **5.02.4.2.6. Simbología o conectores**

(Ballester, 2007) Señala, el diagrama de flujo describe procesos y estos contiene actividades que se van a realizar, para que estas tengan secuencia se usara simbología o conectores de diferentes tipos, dando así una relación coherente y de fácil entendimiento. Los conectores ayudaran a que el proceso pueda ser expresado, para realizarlos se utilizara un programa llamado “Visión” este formara cada conector de manera correcta y sencilla.

**Tabla 10:** simbología

Símbolo de diagrama de flujo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Símbolo de decisión	Indican una pregunta que debe responderse —por lo general sí/no o verdadero/falso. El camino del diagrama de flujo puede dividirse en diferentes ramas, según la respuesta o las consecuencias que se sucedan.
	Flecha	El primer símbolo que se muestra es la flecha, un símbolo de conexión utilizado para indicar una interconexión entre otros dos símbolos, y la dirección del flujo.

**Nota:** Conectores del diagrama de flujo. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

#### 5.02.4.2.7. Almacenamiento y distribución

(Gutierrez, 2009) Explica, el almacenamiento es un proceso que busca mantener la estabilidad y calidad de medicamentos e insumos de la salud, para esto tomara en cuenta el reglamento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA); que establece en el Capítulo IV: Infraestructura de las áreas o instalaciones para el almacenamiento; Art. 25

(Gutierrez, 2009) Dice, el almacenamiento debe poseer condiciones locativas, físicas, higiénicas e infraestructura en buen estado para garantizar la calidad del medicamento hasta el momento que sea adquirido por el cliente. La bodega debe estar

equipada de manera apropiada, esto quiere decir con una ventilación adecuada y espacio suficiente para almacenar el producto.

(Gallo, 2013) Enuncia, la distribución es trasladar insumos y medicamentos necesarios para la farmacia, este inicia desde la salida del establecimiento y finaliza al ser entregado al cliente. La distribución debe cumplir con seguridad, eficacia, rapidez y control; para así disminuir la posibilidad de errores.

(Gallo, 2013) Menciona, la distribución se divide en Interna y Externa

- Distribución Interna: entrega el producto a los diferentes establecimientos dependiendo de la necesidad.
- Distribución externa: entrega de uno o más medicamentos al paciente agregando el servicio farmacéutico.

#### **5.02.4.2.8. Control de inventario**

De acuerdo a (Espinoza, 2011), el control de inventario es una herramienta de la administración que las empresas usan para tener conocimiento de la cantidad de productos que posee para satisfacer las necesidades del cliente.

El control de inventario contiene bienes tangibles, estos deberán mantenerse protegidos de la inflación, es recomendable tener altos niveles de inventarios.

#### **5.02.4.2.9. Proceso operativo**

(Eduardo, 2015) Define, El proceso operativo abarca todas las actividades que se desarrolla en el proceso administrativo, para así dar un objetivo a todas las tareas que sean contables, legales y del producto.

(Pineda, 2014) Argumenta, proceso operativo genera productos y servicios que serán entregados al cliente, para lograrlo se aplicara posesos de planificación, ejecución y soporte.

#### **5.02.4.2.10. Recepción**

De acuerdo a (Patiño, 2014), la recepción de medicamentos es recibir los productos aquí se verificará y garantizara el ajuste de las características de los productos, estos deben tener su correspondiente factura.

Al ser recibido el medicamento este debe pasar por la revisión de empaque tanto primario como secundario, eso garantizara la calidad del medicamento.

#### **5.02.4.2.11. Perchado**

(El Universo, 2007) Declara, el perchado es la rotación de productos. El perchado deberá enfocarse en mantener sus productos más rotativos de forma ordenada y con mayor visibilidad para lograr la decisión de compra del cliente.

#### **5.02.4.2.12. Dispensación**

“El proceso de dispensación de medicamentos incluye todas las actividades desde la recepción de la prescripción hasta la entrega al paciente de los medicamentos que requieren receta médica (medicamentos bajo prescripción) o aquellos que no requieren receta (medicamentos de venta libre). La correcta dispensación (realizada por personal capacitado) debe constituir en un procedimiento que garantice la detección, corrección y prevención de errores en todas sus fases. El Dispensador debe mantener confidencialidad de los medicamentos despachados” (Social, 2016, pág. 81)

#### **5.02.4.2.13. Expendio**

(Gomes, 2014) Dice, el expendio la entrega de insumos y medicamento de venta libre, incluyendo servicio farmacéutico; es decir información detallada sobre el producto que el cliente adquirió.

#### **5.02.4.2.14. Protocolo farmacéutico**

(Fernández, 2015) Expone, el protocolo farmacéutico es la forma de brindar una mejor atención de calidad e información al cliente. Es recomendable crear un protocolo y establecerlo en la farmacia, así cada trabajador dará mayor comodidad al cliente logrando así su fidelización.

#### **5.02.4.2.15. Facturación**

(Gonzales, 2011) Explica, la facturación es una de las más importantes para mantener conocimiento sobre el ingreso económico y venta de los productos. Hay varios tipos de factura, pero las utilizadas son: electrónica y física

- Factura electrónica: Es un comprobante de venta autorizada por el SRI; esta cumple con los requisitos legales y reglamentarios. Se la maneja por medios electrónicos. (SRI, 2018)
- Factura física: Es un comprobante de venta autorizado por el SRI; dando constancia de la transacción ejecutada por un bien o servicio. (SRI, 2018)

### **5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta**

#### **5.03.1. Tema**

Levantamiento, diseño y estandarización del proceso operativo de perchado, dispensación y expendio en la farmacia “FarmaExpress” para precautelar la estabilidad del producto farmacéutico ubicada en el sur DMQ

### **5.03.2. Introducción**

El documento tiene como principal objetivo dar a conocer las actividades del proceso operativo, para mantener la estabilidad del medicamento; el cual será adquirido por el cliente.

El presente manual contiene proceso y actividades estandarizados y de fácil comprensión que serán aplicados en las áreas de la farmacia que corresponden al proceso operativo, para optimizar recursos humanos y de tiempo, logrando así mantener un ambiente laboral ordenado y sin exceso de trabajo.

Los dependientes del establecimiento accederán al documento en cualquier duda, pues este contiene lineamiento que son establecidos por Ministerio de Salud Pública - Ley Orgánica de Salud, Reglamento de Control y Funcionamiento de Establecimientos Farmacéuticos (ARCSA), Guía de usuario- Buenas Prácticas de Recepción, Almacenamiento y Dispensación de Medicamentos en Farmacias y Botiquines, Reglamento de Buenas Prácticas para Farmacias y Botiquines.

El manual será entregado al propietario el cual organizará una capacitación para el personal de la farmacia, en el cual se dará explicación u usos del mismo.

### **5.03.3. Objetivos**

#### **5.03.3.1. Objetivo general**

El presente manual está enfocado en el personal de la farmacia “FARMAEXPRESS”, para ayudar a la aplicación de procesos en las áreas que corresponden al proceso operativo, logrando optimizar los recursos y el tiempo; logrando que la farmacia tenga un mejor orden de medicamentos para así precautelar su estabilidad

#### **5.03.3.2. Objetivos específicos**

- Conocimiento adecuado del personal referente al proceso operativo
- Aplicación de las actividades establecidas para mejorar el ambiente laboral
- Mejorar la atención hacia el cliente y lograra fidelizarlo
- Mantener adecuadamente las condiciones de almacenamiento

#### **5.03.4. Estructura y uso del manual**

El manual contiene el proceso operativo y las áreas que lo conforman, está compuesto por diagramas de procesos y actividades, las cuales fueron representadas gráficamente en un diagrama de flujo para un mejor entendimiento

#### **5.03.5. Alcance**

El proceso operativo está diseñado desde la recepción de medicamentos en bodega, perchado del medicamento en la farmacia, la dispensación y expendio del medicamento al cliente y su facturación

#### **5.03.6. Marco legal**

1. Ministerio de Salud Pública - Ley Orgánica de Salud y su reglamento

2. Reglamento de Control y Funcionamiento de Establecimientos Farmacéuticos (ARCSA)
3. Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos.
4. Guía de usuario- Buenas Prácticas de Recepción, Almacenamiento y Dispensación de Medicamentos en Farmacias y Botiquines
5. Reglamento de Buenas Prácticas para Farmacias y Botiquines

#### **5.03.7. Proceso operativo**

(Eduardo, 2015) Define, El proceso operativo abarca todas las actividades que se desarrolla en el proceso administrativo, para así dar un objetivo a todas las tareas que sean contables, legales y del producto.

El proceso operativo es la parte fundamental de la empresa; todas sus actividades van a generar un producto final que tendrá un valor para el cliente; logrando cumplir las metas que ha establecido la empresa.

El proceso operativo empieza con la recepción del producto y termina con la entrega del producto o servicio al cliente.

La organización mediante este proceso definirá las actividades que se realizarán en cada departamento de recepción, perchado, dispensación, expendio y facturación; el personal que lo aplicara; los recursos que serán necesarios y el tiempo.

“Las operaciones de una empresa dependen del talento humano seleccionado, éste es el activo estratégico para el administrador de procesos operativos. El entrenamiento, control y seguimiento que se realice será una inversión a largo plazo que resulta

fundamental para el crecimiento y desarrollo del área, departamento o gerencia de la organización en la que se encuentre.” (Aponte, 2018, pág. 1)

#### **5.03.7.1. Características del proceso operativo**

- Se realizará los lineamientos según la planificación estratégica de la empresa
- Es ejecutada por los empleados de menor rango jerárquico
- Los procedimientos y reglas son definidos con exactitud
- El principal nivel es la eficiencia

#### **5.03.8. La recepción de medicamentos**

La recepción es la aceptación de encargos, su principal departamento es el almacén de logística, corresponde a la transferencia entre el proveedor y cliente.

(Milena, 2014) Dice, la recepción es un proceso, el cual la institución desarrolla una comparación entre el proveedor y lo enviado según lo establecido, aspectos del producto; y la orden de compra contra factura.

(Ecuador, 2013) Menciona, Art 29. La recepción es la actividad concerniente a la aceptación de los productos, que ingresan a la bodega de almacenamiento, que incluye los procesos y las actividades necesarios, para asegurar que la cantidad y calidad de los productos corresponden a las solicitadas

#### **5.03.8.1. Áreas para el proceso de recepción**

Área de cuarentena: Se encuentran los medicamentos rechazados; quiere decir que se encuentren deteriorados, vencidos, etc. (Patiño, 2014)

Área de recepción o inspección: se regularán y verificara su calidad según las normas establecidas. (Patiño, 2014)

Área de almacenamiento: Se almacenan los medicamentos que cumplen con las especificaciones y pueden ser entregados al usuario. (Patiño, 2014)

La recepción de medicamentos debe cumplir con los procedimientos establecidos tanto administrativos y técnicos, para ser ingresados en el sistema contable o servicio farmacéutico.

### **5.03.9. Recepción administrativa**

(Arias, 2015) Menciona, la recepción administrativa conocido también como estudio de la documentación, es el proceso en el cual se realiza la comparación entre lo pactado con el proveedor y lo que se recibe. Y así verificar si se cumple con las condiciones pactadas.

Se recomienda que el personal a cargo no realice el conteo de medicamento por suposición, esto podría dar una información equivocada, provocando diferencia entre el medicamento físico y la factura

#### **5.03.9.1. Condiciones de revisión**

- Nombre genérico del producto
- Concentración de medicamento
- Forma farmacéutica
- Precios unitarios y totales expuestos es la factura
- Cantidades recibidas

- Fechas y formas de entrega (Marisel, 2012)

#### **5.03.9.2. Verificación de documentación**

El personal a cargo generalmente Administradores deberá revisar la documentación necesaria. Esta documentación se aplica a medicamentos local e internacionales.

- Pedido u orden de compra – copia
- Factura
- Guía de remisión
- Copia del contrato de adquisición de los medicamentos.(Agencia Nacional de Regulación C. y., 2015)

Si existe una anomalía, no se debe recibir el medicamento y se iniciara un registro de novedades durante la recepción para notificar al proveedor.

#### **5.03.10. Recepción técnica**

De acuerdo a (Arias, 2015), la recepción técnica es la inspección de los productos recibidos, está a cargo del Bioquímico farmacéutico o la persona que sea delegada para verificar las condiciones técnicas del producto, que están establecidas por la legislación y la empresa.

##### **5.03.10.1. Condiciones de verificación**

Está relacionado con la calidad del producto, establecido por el reglamento de Buenas Practicas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos; Capítulo VI – Recepción; el contiene ítems establecidos.

- Nombre del producto
- Forma farmacéutica
- Concentración del principio activo
- Presentación
- Nombre del fabricante y proveedor
- Cantidad recibida
- Número de lote
- Fecha de elaboración
- Fecha de expiración
- Certificado de análisis de control de calidad del producto emitido por el fabricante, cuyos datos debe coincidir con los de la etiqueta del producto
- Otros documentos e información establecida en la orden de compra
- Nombre y firma de las personas que entregan y la que recibe (Agencia Nacional de Regulación, 2013)

#### **5.03.10.2. Características relacionadas con las condiciones de revisión**

- Etiqueta
- Empaque
- Envase
- Embalaje
- Condiciones de almacenamiento (Agencia Nacional de Regulación C. y.A., 2013)

#### **5.03.10.3. Etapas del proceso de recepción técnica**

- “Recibir los medicamentos e insumos médicos quirúrgicos, del proveedor y verificar que traiga consigo su correspondiente factura de remisión o documento para tal fin” (Patiño, Recepción técnica y Administrativa de medicamentos, 2014, pág. 8)
- “Ubicar la “orden de pedido o compra “correspondiente y confrontarla con la factura o remisión en los centros de atención, se verifica contra la orden de pedido emitida por el respectivo centro que haya coincidencia con el producto solicitado, en las cantidades requeridas” (Patiño, Recepción técnica y Administrativa de medicamentos, 2014, pág. 8)
- “Comparar que el producto relacionado en la factura coincida con el producto físico ingresado” (Patiño, Recepción técnica y Administrativa de medicamentos, 2014, pág. 8)
- “Realizar la recepción técnica y registrar en el formato de “ Recepción Técnica Administrativa” el nombre genérico del medicamento, concentración, la presentación, forma farmacéutica, el número de lote, la fecha de vencimiento, el registro INVIMA la cantidad de unidades recibidas” (Patiño, Recepción técnica y Administrativa de medicamentos, 2014, pág. 9)
- “Si la entrega presenta diferencias respecto a medicamentos y/o las cantidades, deben repostarse inmediatamente al Bioquímico Farmacéutico cargo, quien empleara su criterio para aceptar o rechazar la entrega, además registrar en la parte inferior del formato si la entrega fue satisfacción según la “Orden de pedido o compra”, si la cantidad entregada es mayor o menor, y si el valor facturado fue

mayor o menor, en el recibo del proveedor” (Patiño, Recepción técnica y Administrativa de medicamentos, 2014, pág. 9)

- “Se debe verificar que cada producto cumpla con los requisitos técnicos establecidos, para ello, de cada uno de los productos se debe realizar un muestreo aleatorio” (Patiño, Recepción técnica y Administrativa de medicamentos, 2014, pág. 9)

### 5.03.11. Ficha de procesos

**Tabla 11:** *Ficha de proceso de recepción*

<b>Nombre del proceso</b>	Recepción de medicamento
<b>Descripción</b>	Aceptación de los productos, que ingresan a la bodega de almacenamiento
<b>Misión/Objetivos</b>	Mantener un stock necesario, para la satisfacción del cliente
<b>Responsable</b>	Administrador y dependiente
<b>Destinatario</b>	Cliente
<b>Inicio/fin</b>	Inicio: Llegada del medicamento a bodega Fin: colocación de medicamentos en perchas
<b>Entradas</b>	Cantidad de medicamento adecuada
<b>Salidas</b>	Abastecimiento de la farmacia
<b>Indicadores</b>	Calidad – Eficacia
<b>Registro</b>	Factura
<b>Procedimientos asociados</b>	Almacenamiento y perchado
<b>Aplicación informática</b>	Sistema SERQ

**Nota:** Descripción de la ficha de procesos. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

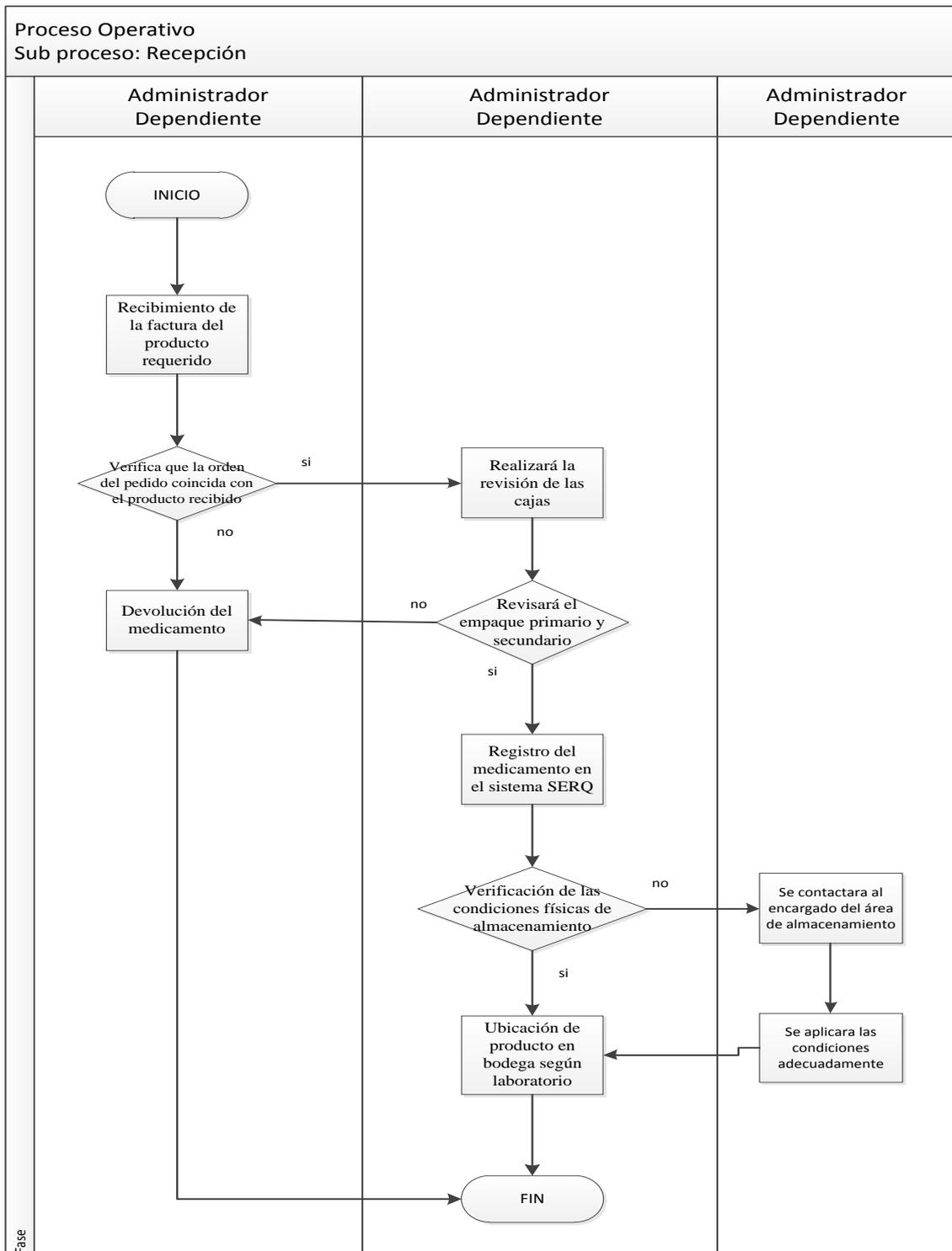
### 5.03.12. Ficha de actividades

**Tabla 12:** *Ficha de actividades de recepción*

N°	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Recibimiento de la factura del producto requerido	Se revisara que los datos sean correctos de igual manera los medicamentos sean los solicitados	Administrador Dependiente	Abastecimiento de stock
2	Se verifica que la orden del pedido coincida con el producto recibido	Revisar el cogido de las cajas para que sea igual que el de la factura, asegurando la existencia del medicamento	Administrador Dependiente	Productos de calidad y confiabilidad
3	Realizar la revisión de las cajas	Se revisara que no tenga aberturas, golpes, o alguna sustancia derramada	Administrador Dependiente	Medicamentos en buenas condiciones
4	Realizar la revisión del empaque primario y secundario	Se observara si el producto está correctamente entregado, y sin golpes o aberturas	Administrador Dependiente	Medicamentos se encuentren con todas las especificaciones
5	Registro del medicamento en el sistema SERQ	Ingreso en el sistema para contabilizar el número de medicamentos que están ingresando a bodega	Administrador Dependiente	Medicamentos tengan fácil acceso
6	Verificación de las condiciones físicas de almacenamiento	Se revisara temperatura, humedad y luz, dependiendo del medicamento que ha sido recibido	Administrador Dependiente	Evitar la pérdida del principio activo del medicamento
7	Ubicación de producto en bodega según laboratorio	Se transportará los productos de manera cuidadosa según la cantidad .	Administrador Dependiente	Mantener la estabilidad del medicamento

**Nota:** descripción de las actividades a realizar. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.03.13. Diagrama de flujo



Nota: diagrama de flujo de la recepción de medicamento. Elaborado por: Lisbeth Toaquiza

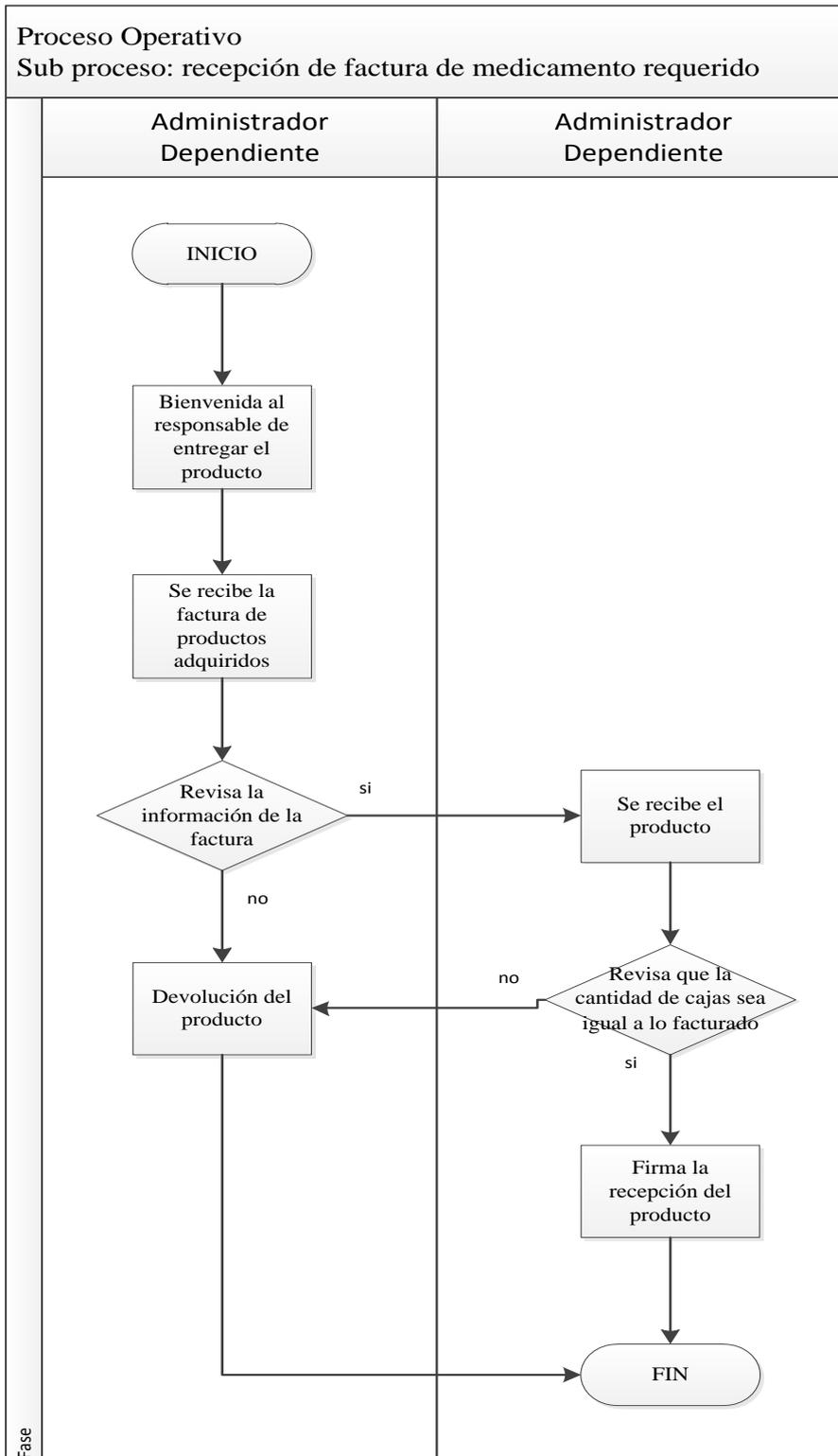
### 5.03.14. Ficha de actividades

**Tabla 13:** *Ficha de actividades de recepción de factura de medicamento requerido*

N°	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Bienvenida al responsable de entregar el producto	Ser cortés con la persona que ha transportado, dándole un saludo de buen día o buena tarde	Administrador Dependiente	Ambiente armonioso
2	Se recibe la factura de productos adquiridos	Antes de recibir el producto verificar si la factura está correctamente	Administrador Dependiente	Evitar confusiones
3	Revisa la información de la factura: dirección, nombre del encargado, nombre de la farmacia	Se analizara que los datos sean correctos, ya que existen varias farmacias en la zona	Administrador Dependiente	Evitar confusiones con otras farmacias
4	Se recibe el producto	Se dará paso al trabajador para la entrega de cajas	Administrador Dependiente	Manejo del producto de forma adecuada
5	Revisa que la cantidad de cajas sea igual a lo facturado	Se observara la factura y se contara las cajas	Administrador Dependiente	Exista la cantidad necesaria de productos
6	Firma la recepción del producto	La persona en turno firmara como responsable de la recepción de productos	Administrador Dependiente	Tener constancia de la llega del producto

**Nota:** descripción de las actividades a realizar. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.03.15. Diagrama de flujo



**Nota:** Diagrama flujo de recepción de factura. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

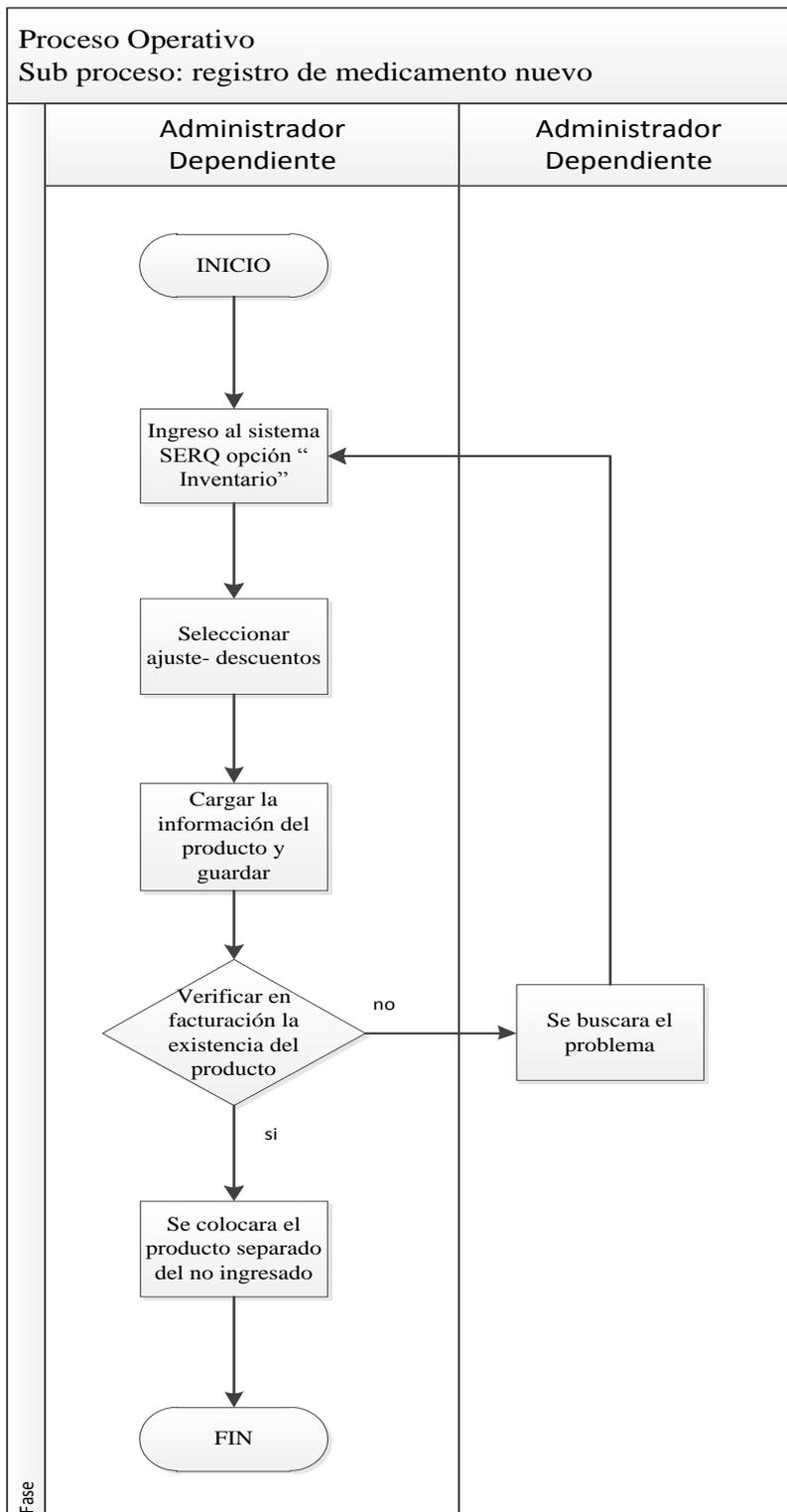
### 5.03.16. Ficha de actividades

**Tabla 14:** *Ficha de actividades de recepción – registro de medicamento nuevo*

Nº	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Ingreso al sistema SERQ opción “Inventario”	Se observara que el sistema funcione correctamente	Administrador Dependiente	Cada trabajador asuma responsabilidad del ingreso
2	Seleccionar ajuste- descuentos	Se llenara la información necesaria del medicamento	Administrador Dependiente	Tener el sistema actualizado
3	Cargar la información del producto y guardar	Será de ayuda para saber los detalles del producto	Administrador Dependiente	Tener el sistema actualizado
4	Verificar en facturación la existencia del producto	Se confirmara la existencia del producto	Administrador Dependiente	Evitar que el medicamento se caduque
5	Se colocará el producto separado del no ingresado	Así se tendrá ordenado cada producto	Administrador Dependiente	Evitar confusiones

**Nota:** descripción de las actividades a realizar. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.03.17. Diagrama de flujo



**Nota:** Diagrama de flujo de registro de medicamento nuevo. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

#### 5.04. Perchado de medicamentos

(Agencia Nacional de Regulación C. y., 2015) Indica, El perchado es la ubicación del medicamento según el orden que establece la farmacia, hay diferentes tipos de organización preestablecida.

- Orden alfabético: Cuando se utiliza este sistema, las etiquetas o rótulos deben cambiarse al revisar o actualizar la lista de medicamentos.
- Clase terapéutica/farmacológica: Se requiere personal que posea muy buenos conocimientos de farmacología.
- Nivel de uso: Los productos de gran demanda que salen rápidamente deben colocarse en la parte delantera del local o lo más cerca posible. Este sistema debe usarse en combinación con otro.
- Línea o marca farmacéutica: Se ordenada de acuerdo a la casa comercial o marca del producto puede utilizarse combinado con otro sistema. (Agencia Nacional de Regulación C. y., 2015)

El medicamento es de consumo humano por lo tanto se debe evitar que los medicamentos sean adulterados o se contaminen, esta responsabilidad se encuentra en manos del personal de la farmacia. El administrador debe estar atento que sus proveedores sean confiables con respecto a calidad del medicamento. (Agencia Nacional de Regulación C. y., 2015)

Antes de empezar la fase de perchado es recomendado mantener separados los medicamentos existentes con los nuevos.

Antes de la colocación del medicamento en perchas se debe tomar en cuenta que las condiciones de almacenamiento estén adecuadas para el producto y así evitar la degradación del principio activo.

(Agencia Nacional de Regulación C. y., 2015) Enuncia, El almacenamiento debe ser aplicado para todos los medicamentos, aquí se aplicara los principios PEPS “Lo primero que entra, lo primero que sale” o PCPS “Próximo a caducar primero en salir”, esto se adaptará a las entregas antiguas para evitar una confusión con las entregas nuevas

El área de perchado es parte del proceso operativo, pero cumple las mismas condiciones locativas, ambientales, físicas e higiénicas, que el proceso administrativo de almacenamiento y distribución

#### **5.05. Condiciones de almacenamiento**

(Agencia Nacional de Regulacion, Control y Vigilancia Sanitaria , 2015)Declara, las condiciones de almacenamiento están diseñadas de forma exclusiva, el local debe estar diseñado de acuerdo a lo que se va a comercializar, para mantener la estabilidad farmacéutica.

##### **5.05.1. Condiciones locativas de la farmacia “FarmaExpress”**

- Área de farmacia 40 m<sup>2</sup>
- Cielo raso blanco y sin diseño
- Paredes y pisos lisos con facilidad de limpieza
- Instalación eléctrica interna

- Baterías sanitarias
  - Unisex
  - Basurero con tapa y funda blanca
  - Sistema de ventilación adecuado
  - Expendedor de jabón
- Señalética con el nombre del grupo de medicamentos, estos medirán 20 cm largo y 10 cm ancho
- Perchas son fundamentales para la farmacia, en estas se colocará los medicamentos, para eso cumplirá diferentes estándares.
  - Alto 1,80 y ancho 1m
  - Grosor 35 cm
  - Entrepaños: Distancia entre cielo raso 50 cm; con el piso 50 cm
  - Distancia con las paredes de 30 cm
  - Pintura: Blanco o colores pasteles
  - Distancia entre perchas de 1m (Agencia Nacional de Regulación C. y.A., 2013)

## 5.05.2. Condiciones ambientales de la farmacia “FarmaExpress”

### 5.05.2.1. Temperatura

(Agencia Nacional de Regulación C. y., 2015) Expresa, la temperatura es la parte fundamental para mantener la estabilidad del medicamento, esta será controlada mediante un termómetro ubicado en la mitad de la farmacia y deberá ser de 15°- 25°C; y en refrigerados será de 2°- 8°C

### **5.05.2.2. Humedad**

(Agencia Nacional de Regulación C. y., 2015) Enuncia, la humedad y altas temperaturas pueden deteriorar los medicamentos más rápido para evitar eso se implementará un higrómetro el cual estará ubicado en la mitad de la farmacia, y su control debe ser de 60°- 70°C

### **5.05.2.3. Luz**

(Agencia Nacional de Regulación C. y., 2015) Articula, varios medicamentos tienen diferentes condiciones de localidad, la luz puede ser adecuada para algunos medicamentos, así como dañar los componentes de otros, se aplicó paneles.

## **5.05.3. Condiciones físicas**

### **5.05.3.1. Ubicación**

#### **5.05.3.1.1. Controlados**

De acuerdo a (Agencia Nacional de Regulación C. y.A., 2013) “los medicamentos controlados contienen sustancias catalogadas sujetas a fiscalización; es decir, los que están compuestos por sustancias psicotrópicas, estupefacientes o precursores, ya que son de tratamiento delicado por sus propiedades adictivas.”

#### **5.05.3.1.2. Refrigerados**

(Agencia Nacional de Regulación C. y.A., 2013) Enuncia, los refrigerados se almacenan de forma inmediata en la nevera la cual deberá contener un termómetro de 8-15 °C

#### **5.05.3.1.3. Colirios**

(Porto, 2016) Menciona, los colirios son un medicamento ocular que contiene varias sustancias químicas.

#### **5.05.3.1.4. Higroscópicos**

(Agencia Nacional de Regulación C. y.A., 2013) Declara, los medicamentos higroscópicos son sensibles a la humedad, su falta de cuidado puede alterar la estabilidad del medicamento

#### **5.05.3.1.5. Termo sensibles**

(Sofia, 2010) Expresa, los medicamentos termo sensibles deben estar protegidos de la luz.

#### **5.05.3.2. Ordenamiento**

(Agencia Nacional de Regulación C. y., 2015) Menciona, el ordenamiento en perchas, el método será establecido por la farmacia; es recomendable el método ATC “Clasificación anatómica terapéutica”

#### **5.05.4. Condiciones higiénicas**

Se deberá tener presente las BPA “Buenas Prácticas de Almacenamiento”, siendo fundamentales para evitar animalias en los medicamentos.

- Ventilación adecuada
- Personal sano

- Limpieza y desinfección de las áreas
- Lavamanos en funcionamiento adecuado
- Estantes limpios y libres de polvo
- Medicamentos libres de polvo
- No consumir alimentos en las áreas de farmacias

### 5.05.5. Ficha de procesos

**Tabla 15:** *Ficha de proceso de perchado*

<b>Nombre del proceso</b>	Perchado de medicamento
<b>Descripción</b>	ubicación del medicamento según el método ATC
<b>Misión/Objetivos</b>	Mantener un control de inventario y medicamento que sea necesario para el cliente
<b>Responsable</b>	Dependiente
<b>Destinatario</b>	Cliente
<b>Inicio/fin</b>	Inicio: salida del medicamento de bodega Fin: perchado de medicamento
<b>Entradas</b>	Abastecimiento suficiente en perchas
<b>Salidas</b>	Satisfacción del cliente
<b>Indicadores</b>	Calidad – Eficiencia
<b>Registro</b>	Control de inventario ( Diario-Trimestral)
<b>Procedimientos asociados</b>	Administrativo y Operativo
<b>Aplicación informática</b>	Sistema SERQ

**Nota:** *Descripción de la ficha de procesos. Elaborado por: Lisbeth Toaquiza*

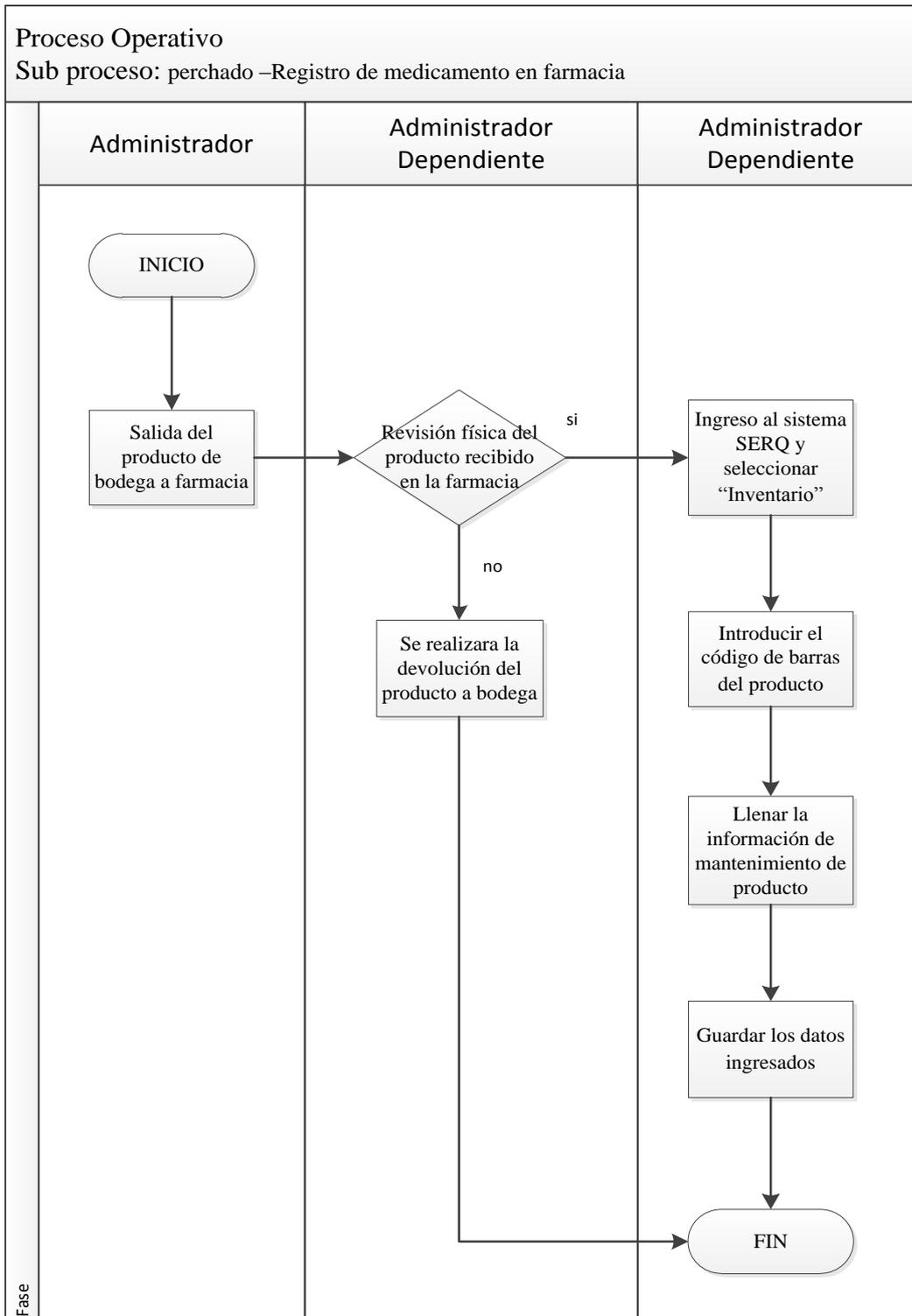
### 5.05.6. Ficha de actividades

**Tabla 16:** *Ficha de actividades de perchado –Registro de medicamento en farmacia*

N°	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Salida del producto de bodega a farmacia	Revisar que las condiciones de transporte sean adecuadas	Administrador	Mantener la estabilidad del medicamento
2	Revisión física del producto recibido en la farmacia	Se agarrara el producto y será revisado si el producto no posee daños	Administrador Dependiente	Evitar devolución de medicamento
3	Ingreso al sistema SERQ y seleccionar “Inventario”	El dependiente en turno deberá conocer el sistema para ingresar el producto recibido	Dependiente	Mejor manejo del sistema
4	Introducir el código de barras del producto	Pasar el producto por el escáner el cual registrara sus características	Dependiente	Registre todo el medicamento de forma ordenada
5	Llenar la información de mantenimiento de producto	Completará la información de: tipo de producto, marca/laboratorio, presentación, código de barras, grupo, categoría, IVA, caducidad	Dependiente	Mantener la información del producto actualizada
6	Guardar los datos ingresados	Se verificará que todo este correctamente ingresado	Dependiente	Exista le producto necesario para el cliente

**Nota:** descripción de las actividades a realizar. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.05.7. Diagrama de flujo



**Nota:** Diagrama de flujo de perchado: Registro de medicamento en farmacia. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

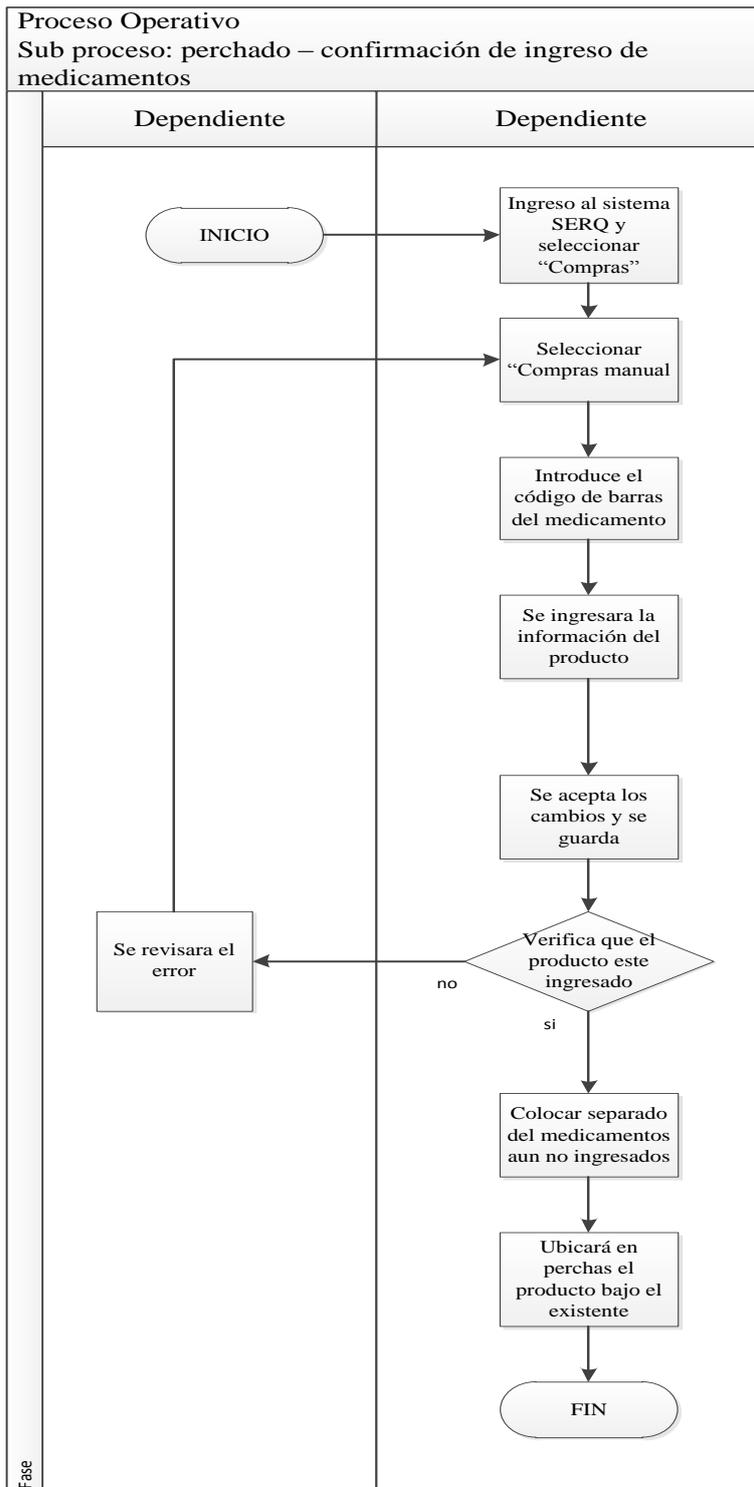
### 5.05.8. Ficha de actividades

**Tabla 17:** *Ficha de actividades de perchado – confirmación de ingreso de medicamentos*

N°	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Ingreso al sistema SERQ y seleccionar “Compras”	Aquí se encontraran los datos de: proveedor, numero de factura, autorización, fecha de emisión facturación y detalles del producto	Dependiente	Mantener un stock adecuado
2	Seleccionar “Compras manual”	Se abrirá opciones de modificación	Dependiente	Manejo adecuado
3	Introduce el código de barras del medicamento	Se ingresara a los detalles del producto ingresado, se cambiara los datos según la factura recibida	Dependiente	Evitar una equivocación en el valor monetario del producto
4	Se ingresara la información del producto (valores ingresos del producto, rentabilidad deseada, precio y descuento de venta)	Se revisara la factura desde bodega del producto entregado en farmacia para ingresas los datos	Dependiente	Control adecuado de los detalles de la factura
5	Se acepta los cambios y se guarda	Seguridad de la calidad del medicamento o insumo que fue ingresado	Dependiente	Manejo de medicamento adecuado
6	Colocar separado del medicamentos aun no ingresados	Re realizara para evitar confusión con el medicamento aun no ingresado al sistema	Dependiente	Mayor atención a los procesos
7	Ubicará en perchas el producto bajo el existente	Se utilizara el método de PEPS para una correcta dispensación y expendio de medicamento	Dependiente	Minimizar los medicamentos caducados

**Nota:** Descripción de las actividades a realizar. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.05.9. Diagrama de flujo



**Nota:** Diagrama de flujo perchado – confirmación de ingreso de medicamentos. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

## 5.06. Dispensación de medicamentos

“Art. 154.-El Estado garantizará el acceso y disponibilidad de medicamentos de calidad y su uso racional, priorizando los intereses de la salud pública sobre los económicos y comerciales. Promoverá la producción, importación, comercialización, dispensación y expendio de medicamentos genéricos con énfasis en los esenciales, de conformidad con la normativa vigente en la materia. Su uso, prescripción, dispensación y expendio es obligatorio en las instituciones de salud pública.” (Ministerio de salud pública, 2006, pág. 36)

(Gomes, 2014) Expresa, la dispensación es un acto profesional que lo realizan dos o más personas en la farmacia, quienes se encargan de orientar e informar al paciente sobre el uso del medicamento.

(LOGRA S.A, 2012) Explica, la dispensación de medicamentos es un conjunto de actividades, el cual consiste en entregar los medicamentos prescritos por un profesional para que el paciente recuperar su salud.

(LOGRA S.A, 2012) Enuncia, la dispensación debe seguir indicaciones que ayudaran a la identificación y revisar que el medicamento recetado está legalizado para ser dispensado, también tomara en cuenta que el medicamento tenga relación con la patología del paciente.

(Forero, 2015) Expresa, el personal encargado de la dispensación entregar todos los medicamentos prescritos, tomando en cuenta:

- No poner en riesgo la salud del paciente

- Evitar retraso en la entrega de medicamentos
- Los medicamentos deberán ser entregados de manera segura en bolsas o cajas
- Asegurara al cliente la calidad del medicamento al momento de ser entregado

#### **5.06.1. Características del dispensador**

- Estar capacitado con el principio activo solicitado
- Conocer el listado de productos que maneja la farmacia
- Conocer las normas de dispensación, prescripción, medicamentos de control especial y antibióticos
- No cambiar el medicamento prescrito
- Ser amable y no hacer comentarios de mal gusto al cliente
- Tener conocimiento del uso de medicamento en especial: contraindicaciones reacciones adversas, interacciones. (Forero, 2015)

#### **5.06.2. Receta medica**

(Gomes, 2014) Dice, toda receta médica para ser dispensada debe cumplir con requisitos:

“Art. 167- La receta emitida por los profesionales de la salud facultados por ley para hacerlo, debe contener obligatoriamente y en primer lugar el nombre genérico del medicamento prescrito. Quien venda informará obligatoriamente al comprador sobre la existencia del medicamento genérico y su precio. No se aceptarán recetas ilegibles, alteradas o en clave.” (Ministerio de salud pública, 2006, pág. 38)

#### **5.06.3. Vestimenta del personal de la farmacia “FarmaExpress”**

El establecimiento farmacéutico busca dar comodidad equidad a sus clientes y empleados

- Bata color blanco
- Identificación del personal

#### **5.06.4. Servicio Farmacéutico**

(Farmacias Comunitarias , 2014) Menciona, el servicio farmacéutico es el principal recurso de atención primaria. Ayudando a mejorar la salud y dando conciencia al paciente de un mejor uso del medicamento, otorgando consejos sobre el uso del medicamento.

### 5.06.5. Ficha de procesos

**Tabla 18:** *Ficha de proceso de dispensación*

<b>Nombre del proceso</b>	Dispensación de medicamentos
<b>Descripción</b>	Entrega de medicamento con un servicio farmacéutico
<b>Misión/Objetivos</b>	Dar conciencia sobre el uso del medicamento
<b>Responsable</b>	Dependiente, administrador, químico farmacéutico
<b>Destinatario</b>	Cliente
<b>Inicio/fin</b>	Inicio: Cliente ingresa al establecimiento Fin: Entrega del medicamento
<b>Entradas</b>	Atención al cliente
<b>Salidas</b>	Fidelización
<b>Indicadores</b>	Calidad – satisfacción al cliente
<b>Registro</b>	Recetas
<b>Procedimientos asociados</b>	Operativo
<b>Aplicación informática</b>	Sistema SERQ

**Nota:** *Descripción de la ficha de procesos. Elaborado por: Lisbeth Toaquiza*

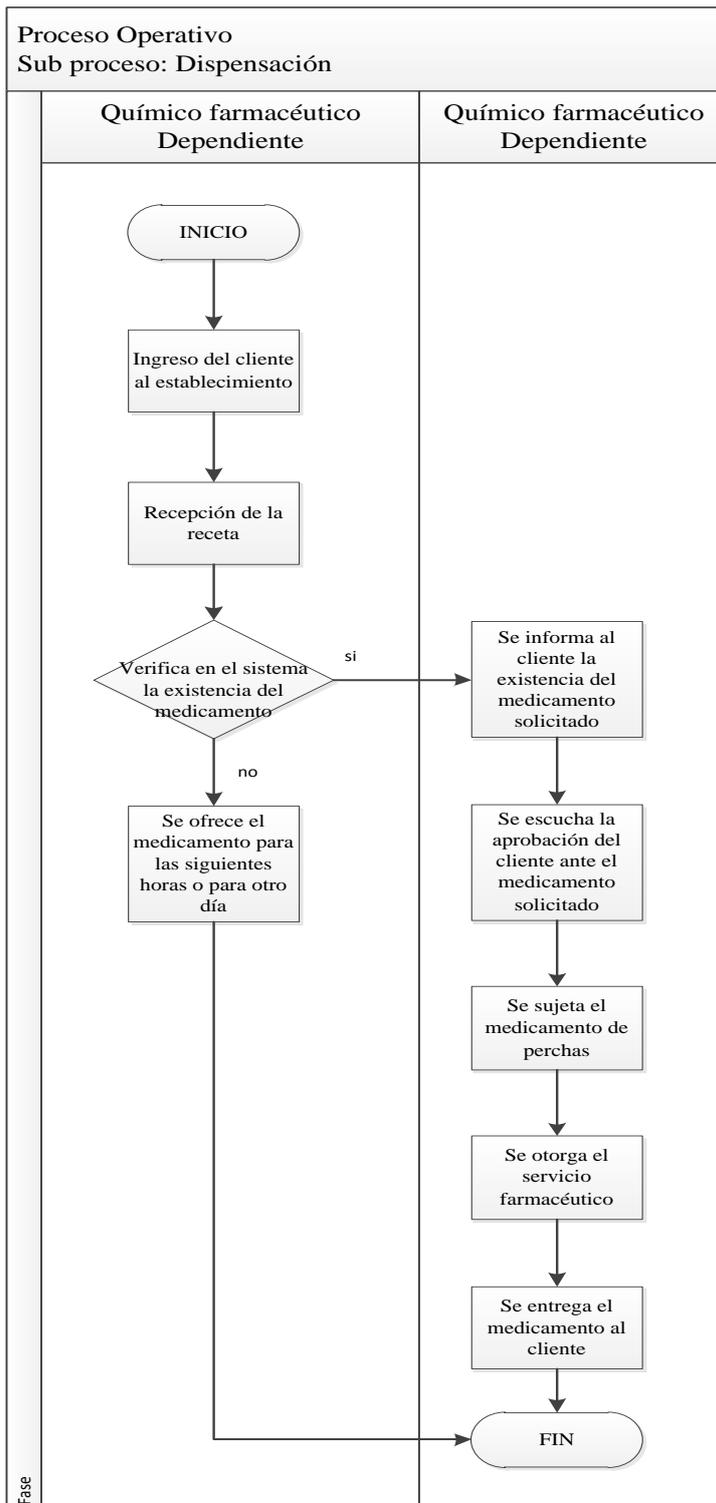
### 5.06.6. Ficha de actividades

**Tabla 19:** *Ficha de actividades de dispensación*

N°	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Ingreso del cliente al establecimiento	El cliente espera un trato adecuado y medicamento de calidad para su salud	Químico Farmacéutico Dependiente	Fidelización
2	Recepción de la receta	se pregunta al paciente en que se le puede servir y se recibirá el documento	Químico Farmacéutico Dependiente	Dar confianza
3	Verifica en el sistema la existencia del medicamento	Se ingresa al sistema para consultar que cantidad existe para ofrecer al cliente el medicamento	Químico Farmacéutico Dependiente	Stock suficiente
4	Se informa al cliente la existencia del medicamento solicitado (Cantidad, dosis, precio, marca)	Ser paciente y amable con la decisión del cliente	Químico Farmacéutico Dependiente	Fidelización del cliente
5	Se escucha la aprobación del cliente ante el medicamento solicitado	Se examina la cantidad que el cliente desee adquirir	Químico Farmacéutico Dependiente	Adquiera el medicamento
6	Se sujeta el medicamento de perchas	Se acerca y toma el medicamento con cuidado para evitar daños	Químico Farmacéutico Dependiente	El medicamento se encuentre en buenas condiciones
7	Se otorga el servicio farmacéutico	Se dará indicaciones sobre el uso adecuado del medicamento	Químico Farmacéutico Dependiente	Confianza del cliente hacia el dependiente
8	Se entrega el medicamento al cliente	Se colocara el medicamento en bolsa plástica o cartón	Químico Farmacéutico Dependiente	Se mantenga la estabilidad del medicamento

**Nota:** descripción de las actividades a realizar. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.06.7. Diagrama de flujo



**Nota:** Diagrama de flujo de dispensación. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

## 5.07. Expendio de medicamentos

(Gomes, 2014) Expresa, el expendio de medicamentos es la venta al por menor de productos farmacéuticos de venta libre, aquí se recibirá un valor monetario y no se realizará el acto de dispensación.

### 5.07.1. Características

(Fernández, 2014) Menciona, los medicamentos de venta libre están destinados a patologías leves por lo que no necesita prescripción médica.

- Los pacientes utilizan estos medicamentos mientras conozcan la patología
- Se disminuye el uso indebido del medicamento
- La información del medicamento se encuentra incluida (Fernández, 2014)

### 5.07.2. Protocolo de la farmacia “FarmaExpress”

(Déctor, 2016) Hace referencia, el protocolo es fundamental para un buen servicio; este se encuentra enfocado en ofrecer un servicio de calidad al cliente y así acuda de nuevo al establecimiento

Se aplicará el siguiente protocolo: Bienvenido a farmacias “FarmaExpress” mi nombre es \_\_\_\_\_, en que puedo servirle.

### 5.07.3. Aspectos importantes

- Ser cortés y saludar al cliente
- Identificar el producto
- Atender a los clientes en orden

- Mantener la seguridad. (Déctor, 2016)

#### 5.07.4. ficha de procesos

**Tabla 20:** *Ficha de proceso de expendio*

<b>Nombre del proceso</b>	Expendio de medicamentos
<b>Descripción</b>	Entrega del medicamento por un valor monetario
<b>Misión/Objetivos</b>	Mantener un stock necesario para el cliente
<b>Responsable</b>	Auxiliar, dependiente o administrador
<b>Destinatario</b>	Cliente
<b>Inicio/fin</b>	Inicio: Ingreso del cliente a la farmacia Fin: Entrega del medicamento
<b>Entradas</b>	Atención al cliente
<b>Salidas</b>	Fidelización
<b>Indicadores</b>	Calidad-
<b>Registro</b>	Sistema - Caja
<b>Procedimientos asociados</b>	Operativo
<b>Aplicación informática</b>	Sistema SERQ

**Nota:** Descripción de la ficha de procesos. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

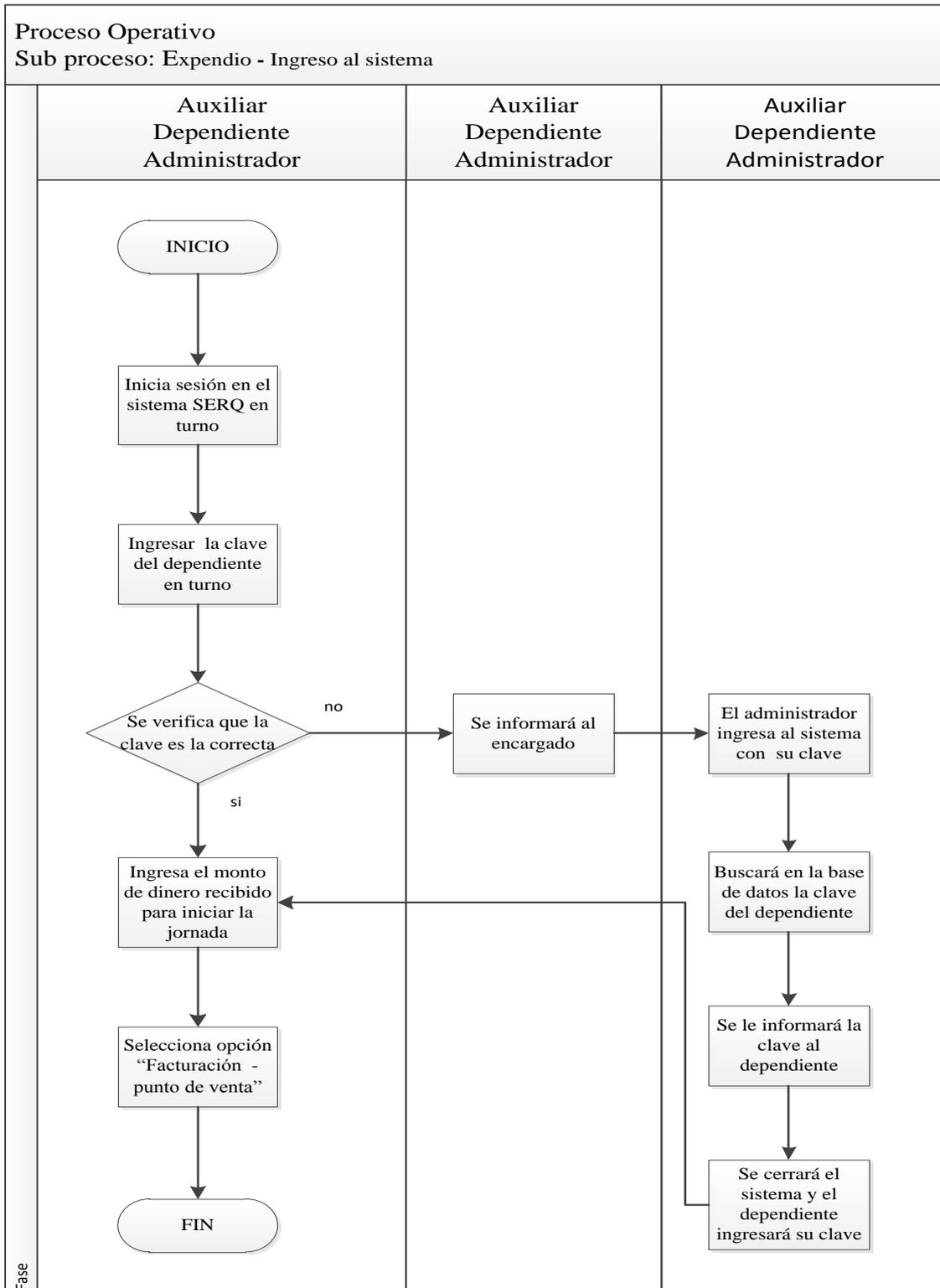
### 5.07.5. ficha de actividades

**Tabla 21:** *Ficha de actividades de expendio - Ingreso al sistema*

N°	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Inicia sesión en el sistema SERQ	Cada trabajador posee una clave la cual le permitirá iniciar su jornada	Auxiliar Dependiente Administrador	Mantener un registro de las ventas del día
2	Ingresar la clave del dependiente en turno	Cada trabajador posee una clave la cual le permitirá iniciar su jornada	Auxiliar Dependiente Administrador	Mantener un registro de la actividad laboral
3	Se verifica que la clave es la correcta	La clave es establecida por cada trabajador	Auxiliar Dependiente Administrador	Evitar confusiones entre trabajadores
4	Ingresar el monto de dinero recibido para iniciar la jornada	El administrador otorga una cantidad a cada dependiente para que no tengan problemas en pérdidas de dinero	Auxiliar Dependiente Administrador	Evitar faltantes
5	Selecciona opción "Facturación - punto de venta"	Registrar la venta del medicamento o insumo requerido por el cliente	Auxiliar Dependiente Administrador	Mantener una constancia de la existencia del medicamento o insumo

**Nota:** descripción de las actividades a realizar. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.07.6. Diagrama de flujo



**Nota:** Diagrama de flujo de expendio - Ingreso al sistema. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.07.7. Ficha de actividades

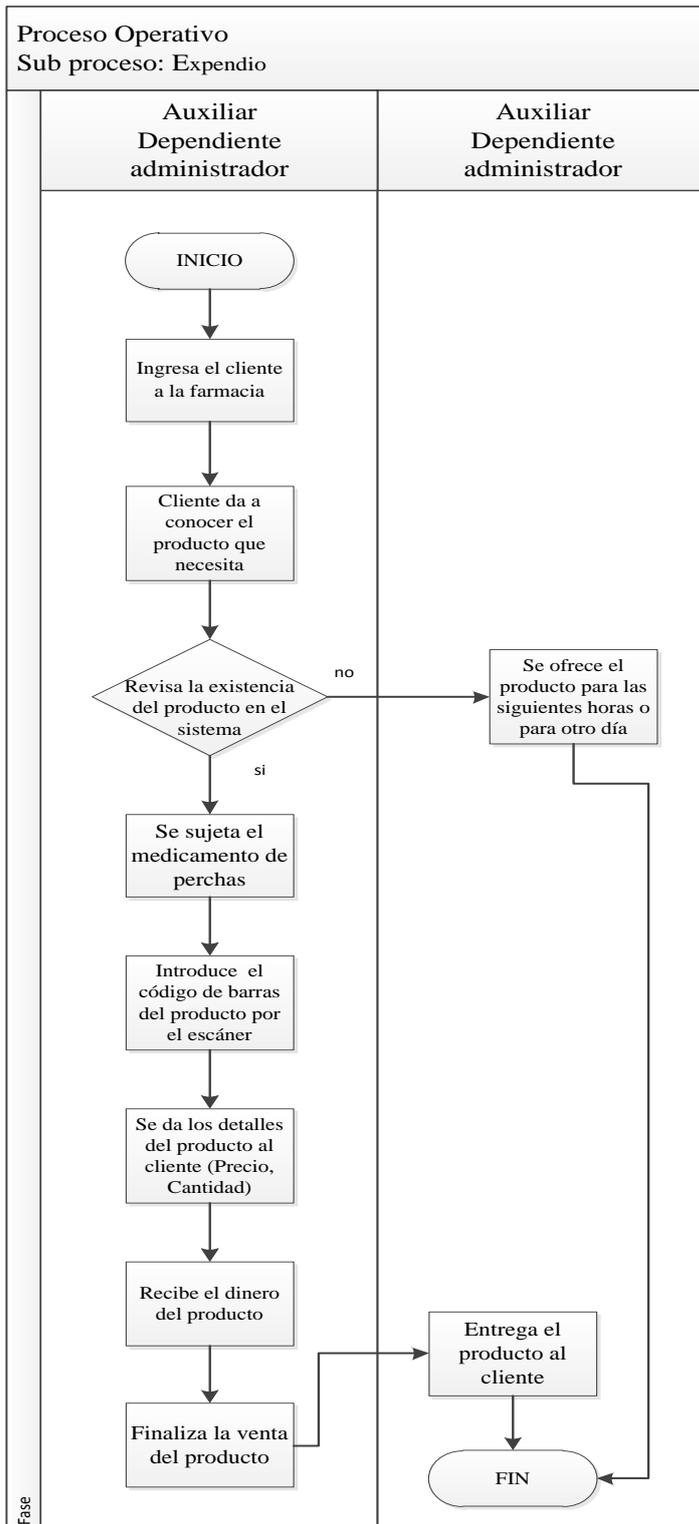
**Tabla 22:** Ficha de actividades de expendio

N°	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Ingresar el cliente a la farmacia	Se utilizará un protocolo: Bienvenido a farmacias "FarmaExpress" mi nombre es _____, en que puedo servirle.	Auxiliar Dependiente Administrador	Fidelización y comodidad
2	Cliente da a conocer el producto que necesita	Se escuchará atentamente los detalles que el cliente exponga	Auxiliar Dependiente Administrador	Dar confianza al cliente
3	Dependiente revisa la existencia del producto en el sistema	Se ingresa al sistema para consultar que cantidad existe para ofrecer al cliente el medicamento	Auxiliar Dependiente Administrador	Stock suficiente
4	Se sujeta el medicamento de perchas	Se acerca y toma el medicamento con cuidado para evitar daños	Auxiliar Dependiente Administrador	Medicamentos se encuentren en buenas condiciones
5	Introduce el código de barras del producto por el escáner	El sistema dará a conocer los detalles del producto así como la cantidad existente	Auxiliar Dependiente Administrador	Mantener abastecida la farmacia
6	Se da los detalles del producto al cliente (Precio, Cantidad)	Se tomará en cuenta lo que el cliente necesita	Auxiliar Dependiente Administrador	Adquiera el producto
7	Recibe el dinero del producto	Se hará un intercambio monetario por el bien o servicio prestado	Auxiliar Dependiente Administrador	Venta sea exitosa
8	Finaliza la venta del producto	Se coloca el medicamento en bolsa plástica para mantener asegurado el medicamento	Auxiliar Dependiente Administrador	Mantener la estabilidad del medicamento
9	Entrega el producto al cliente	Se brindará una despedida	Auxiliar Dependiente Administrador	Fidelización

---

**Nota:** descripción de las actividades a realizar. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.07.8. Diagrama de flujo



Nota: diagrama de flujo de expendio. Elaborado por: Lisbeth Toaquiza

### 5.08. Facturación

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO DE PERCHADO, DISPENSACIÓN Y EXPENDIO EN LA FARMACIA "FARMAEXPRESS" PARA PRECAUTELAR LA ESTABILIDAD DEL PRODUCTO FARMACÉUTICO UBICADA EN EL SUR DMQ

(Gonzales, 2011) Explica, la facturación es una de las más importantes para mantener conocimiento sobre el ingreso económico y venta de los productos. Hay varios tipos de factura, pero las utilizadas son: electrónica y física.

### **5.08.1. Requisitos de una factura**

(Herrera, 2015) Hace referencia la factura es una evidencia de la compra de un producto o servicio, y debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Número de serie de la factura
- Fecha de la factura
- Nombre y apellidos o razón social del que expide la factura y destinatario
- CIF del empresario y destinatario
- Domicilio
- Descripción del servicio o producto
- IVA
- Fecha de realización

### **5.08.2. Tipos de factura**

#### **5.08.2.1. Factura electrónica**

De acuerdo a (SRI, 2018) la factura electrónica es un comprobante de venta autorizada por el SRI; esta cumple con los requisitos legales y reglamentarios. Se la maneja por medios electrónicos.

#### **5.08.2.2. Factura física**

(SRI, 2018) Declara, la factura física es un comprobante de venta autorizado por el SRI; dando constancia de la transacción ejecutada por un bien o servicio.

### 5.08.3. Ficha de procesos

**Tabla 23:** *Ficha de proceso de facturación*

<b>Nombre del proceso</b>	Facturación de medicamentos
<b>Descripción</b>	Otorgar un comprobante de la venta realizada
<b>Misión/Objetivos</b>	Registrar las ventas para un mejor control del stock de medicamentos
<b>Responsable</b>	Auxiliar, dependiente o administrador
<b>Destinatario</b>	Cliente
<b>Inicio/fin</b>	Inicio: Adquisición del producto Fin: Entrega de la factura
<b>Entradas</b>	Seguridad del pago
<b>Salidas</b>	Confiablez
<b>Indicadores</b>	Calidad – Eficacia
<b>Registro</b>	Facturas de respaldo
<b>Procedimientos asociados</b>	Operativo
<b>Aplicación informática</b>	N/G

**Nota:** Descripción de la ficha de procesos. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.08.4. Ficha de actividades

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO DE PERCHADO, DISPENSACIÓN Y EXPENDIO EN LA FARMACIA “FARMAEXPRESS” PARA PRECAUTELAR LA ESTABILIDAD DEL PRODUCTO FARMACÉUTICO UBICADA EN EL SUR DMQ

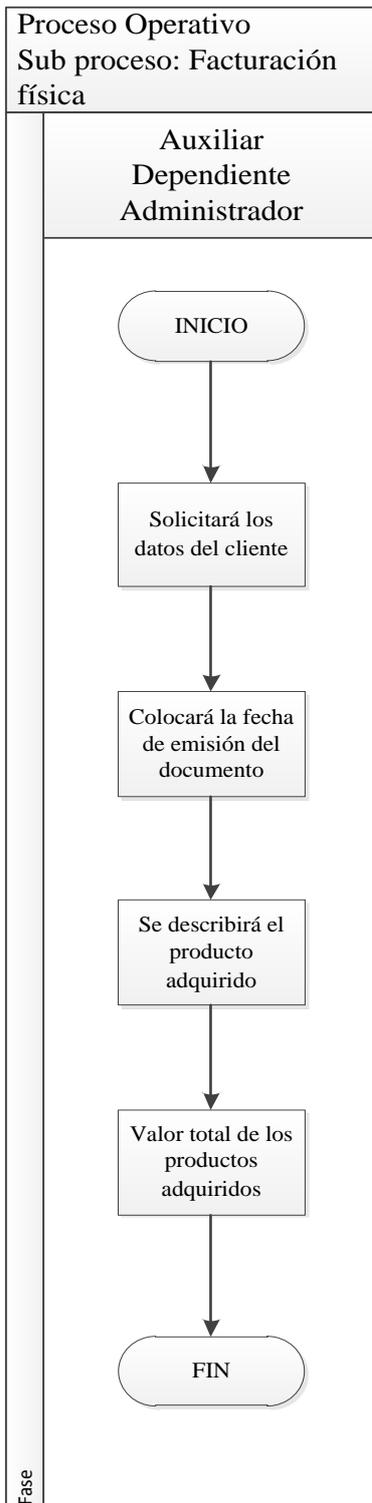
**Tabla 24:** Ficha de actividades de facturación – física

N°	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Solicitará los datos del cliente	Se requerirá los datos personales: nombre, apellido, número de cédula, dirección, teléfono.	Auxiliar Dependiente Administrador	Registrará los datos para una próxima compra
2	Colocará la fecha de emisión del documento	La fecha exacta para posibles reclamos por daño de un medicamento	Auxiliar Dependiente Administrador	Tener registro en el sistema de la venta
3	Se describirá el producto adquirido	Se encontrará: nombre del medicamento, precio unitario, cantidad	Auxiliar Dependiente Administrador	Cliente sienta confianza
4	Se registrará el valor total de los productos adquiridos	Conocerá el total monetario de la compra	Auxiliar Dependiente Administrador	Ingresos a la farmacia

**Nota:** descripción de las actividades a realizar. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.08.5. Diagrama de flujo

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO DE PERCHADO, DISPENSACIÓN Y EXPENDIO EN LA FARMACIA “FARMAEXPRESS” PARA PRECAUTELAR LA ESTABILIDAD DEL PRODUCTO FARMACÉUTICO UBICADA EN EL SUR DMQ



**Nota:** Diagrama de flujo de facturación. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.09. Proceso administrativo

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO DE  
PERCHADO, DISPENSACIÓN Y EXPENDIO EN LA FARMACIA “FARMAEXPRESS”  
PARA PRECAUTELAR LA ESTABILIDAD DEL PRODUCTO FARMACÉUTICO  
UBICADA EN EL SUR DMQ

(Bernáldez & asociados, 2016) Expresa, el proceso administrativo contiene los sistemas de gestión de la calidad, con los cuales se mejorará los procesos de control para un mejor manejo de la información de la farmacia evitando así errores.

### **5.09.1. Devolución de medicamentos caducados en la farmacia “FarmaExpress”**

Cono norma la farmacia hace devolución cada tres meses a excepción de los laboratorios que reciben con un mes

### **5.09.2. Control de inventario**

De acuerdo a (Espinoza, 2011), el control de inventario es una herramienta de la administración que las empresas usan para tener conocimiento de la cantidad de productos que posee para satisfacer las necesidades del cliente. El control de inventario contiene bienes tangibles, estos deberán mantenerse protegidos de la inflación, es recomendable tener altos niveles de inventarios.

La farmacia “FarmaExpress” realiza inventario de dos maneras:

#### **5.09.2.1. Diario**

- Revisa la cantidad física de medicamentos específicos y constata con el sistema
- Registra en cada caja las fracciones encontradas

#### **5.09.2.2. Trimestral**

- Saca un reporte global de la farmacia
- Realiza un inventario colocando la cantidad encontrada y registrando en el sistema

### **5.09.3. Ficha de procesos**

**Tabla 25:** *Ficha de procesos de la devolución de medicamentos caducados en la farmacia*

<b>Nombre del proceso</b>	Devolución de medicamentos caducados
<b>Descripción</b>	Entrega de medicamentos que se encuentren en el área de cuarentena
<b>Misión/Objetivos</b>	Mantener un control del medicamento adquirido
<b>Responsable</b>	Dependiente, administrador
<b>Destinatario</b>	Proveedor
<b>Inicio/fin</b>	Inicio: salida del medicamento caducado de la farmacia Fin: entrega del medicamento al proveedor
<b>Entradas</b>	Evitar la acumulación de medicamentos caducados
<b>Salidas</b>	Manejo adecuado del desecho de medicamentos caducados
<b>Indicadores</b>	Calidad – Cumplimiento
<b>Registro</b>	Sistema
<b>Procedimientos asociados</b>	Administrativo
<b>Aplicación informática</b>	Sistema SERQ

**Nota:** Descripción de la ficha de procesos. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

#### 5.09.4. Ficha de actividades

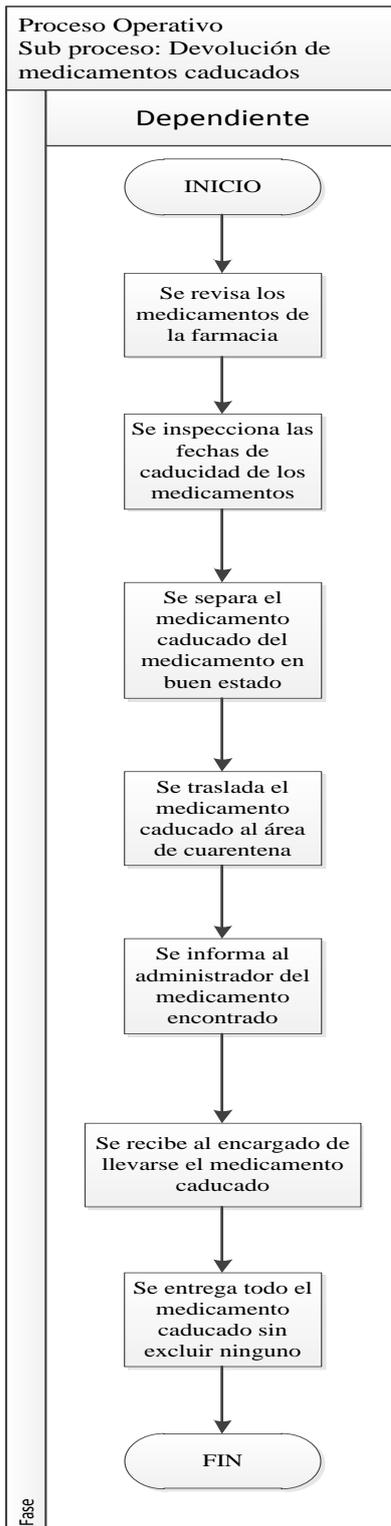
**Tabla 26:** Ficha de actividades de la devolución de medicamentos caducados en la farmacia

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO DE PERCHADO, DISPENSACIÓN Y EXPENDIO EN LA FARMACIA “FARMAEXPRESS” PARA PRECAUTELAR LA ESTABILIDAD DEL PRODUCTO FARMACÉUTICO UBICADA EN EL SUR DMQ

N°	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Se revisa los medicamentos de la farmacia	Se observa todos los medicamentos de manera ordenada	Dependiente	Tener stock suficiente
2	Se inspecciona las fechas de caducidad de los medicamentos	Se revisara la etiqueta y se extrae los medicamentos que estén por vencer con tres meses antes	Dependiente	Disminución de medicamento caducado
3	Se separa el medicamento caducado del medicamento en buen estado	Se tendrá un carrito o caja donde se coloque todo el medicamento caducado al momento de extraer de las perchas	Dependiente	Mantener un orden
4	Se traslada el medicamento caducado al área de cuarentena	Con cuidado se traslada el medicamento al área de cuarentena	Dependiente	Mayor responsabilidad
5	Se informa al administrador del medicamento encontrado	Se realizara un informe de la cantidad de medicamento caducado	Dependiente	Mejor control de las actividades que se realiza
6	Se recibe al encargado de llevarse el medicamento caducado	Con un saludo cordial se entregara el medicamento	Dependiente	Confianza
7	Se entrega todo el medicamento caducado sin excluir ninguno	Se revisara que todo el medicamento correspondiente al proveedor sea entregado	Dependiente	Disminuir el medicamento caducado en la farmacia

**Nota:** descripción de las actividades a realizar. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.09.5. Diagrama de flujo



**Nota:** Diagrama de flujo de devolución de medicamento caducado. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.09.6. Ficha de procesos

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO DE PERCHADO, DISPENSACIÓN Y EXPENDIO EN LA FARMACIA “FARMAEXPRESS” PARA PRECAUTELAR LA ESTABILIDAD DEL PRODUCTO FARMACÉUTICO UBICADA EN EL SUR DMQ

**Tabla 27:** *Ficha de procesos de control de inventario*

<b>Nombre del proceso</b>	Control de inventario
<b>Descripción</b>	Conocimiento de la cantidad de productos en la farmacia
<b>Misión/Objetivos</b>	Mantener información realista sobre los productos
<b>Responsable</b>	Dependiente, administrador
<b>Destinatario</b>	Propietario
<b>Inicio/fin</b>	Inicio: verificación de los productos en el sistema Fin: inventario adecuado y completo de los productos del sistema y físicos
<b>Entradas</b>	Tener stock suficiente
<b>Salidas</b>	Tener ordenado los medicamentos
<b>Indicadores</b>	Calidad – Gestión
<b>Registro</b>	Fracciones en cajas – Sistema SERQ
<b>Procedimientos asociados</b>	Administrativo
<b>Aplicación informática</b>	Sistema SERQ

**Nota:** Descripción de la ficha de procesos. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.09.7. Ficha de actividades

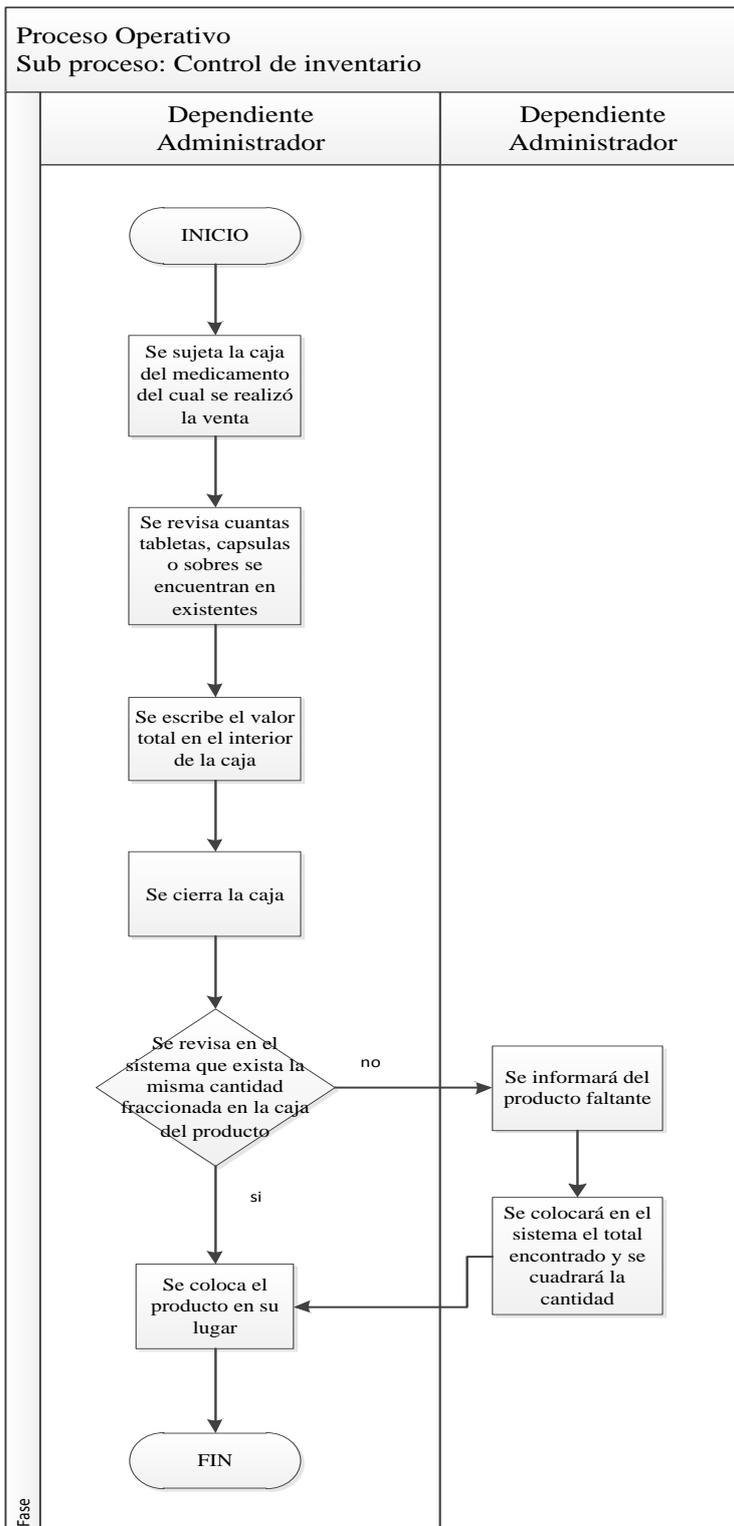
LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO DE PERCHADO, DISPENSACIÓN Y EXPENDIO EN LA FARMACIA “FARMAEXPRESS” PARA PRECAUTELAR LA ESTABILIDAD DEL PRODUCTO FARMACÉUTICO UBICADA EN EL SUR DMQ

**Tabla 28:** Ficha de actividades de control de inventario

N°	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Se sujeta la caja del medicamento del cual se realizó la venta	Se revisa que el medicamento no tenga daños	Dependiente Administrador	Manejo adecuado del medicamento
2	Se revisa cuantas tabletas, capsulas o sobres se encuentran en existentes	Se contara la cantidad exacta para evitar confusiones	Dependiente Administrador	Conocimiento del producto
3	Se escribe el valor total en el interior de la caja incluyendo: nombre del responsable de la venta, total de las fracciones, fecha	El dependiente que realizo la venta será responsable de algún faltante	Dependiente Administrador	Control de las ventas
4	Se cierra la caja	Se tendrá cuidado de no dañar o alterar la caja donde se encuentra el medicamento	Dependiente Administrador	Manejo adecuado del medicamento
5	Se revisa en el sistema que exista la misma cantidad fraccionada en la caja del producto	Se abre l sistema SERQ y se realiza la comparación	Dependiente Administrador	Verificación de las cantidades del medicamento
6	Se coloca el producto en su lugar	De forma ordenada se colocara el producto en percha	Dependiente Administrador	Correcto Perchado

**Nota:** Descripción de la ficha de procesos. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

### 5.09.8. Diagrama de flujo



**Nota:** Diagrama de flujo de control de inventario. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

## Capítulo VI

### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 6.01. Recursos

De acuerdo a (Anzil, 2010), los recursos es un conjunto de elementos que posee la empresa para ser utilizado por sus trabajadores para cumplir con las actividades establecidas.

##### 6.01.1. Recursos Humanos

(WERTHER, 2000) Expresa, los recursos humanos es un proceso por el cual se puede identificar el desempeño, calidad y conducta de los trabajadores dentro de la organización.

Los recursos humanos que participaron en el proyecto son:

- Tutora: Dra. Cecilia Dávila
- Investigadora: Lisbeth Toaquiza
- Propietario farmacias “FARMAEXPRESS”: Edwin Yuquilema
- Dependiente: Jefferson Changoluisa

##### 6.01.2. Recursos Tecnológicos

(Alshaboul, 2012) Enuncia, los recursos tecnológicos pueden ser tangibles e intangibles logrando globalizar la comunicación a nivel mundial, estos medios mejoran la interacción entre las personas siendo así más óptima.

Los recursos tecnológicos utilizados en el proyecto son:

- Computadora
- Internet
- Impresora
- USB

#### **6.01.3. Recursos Financieros**

(Zona económica, 2018) Menciona, los recursos financieros es el conjunto de activos financieros de la empresa, con un alto grado de liquidez.

Para la realización del proyecto el recurso financiero utilizado ha sido el dinero del investigador.

#### **6.01.4. Recursos Materiales**

(Luyo, 2013) Explica, los recursos materiales son bienes tangibles propios, estos ayudaran a cumplir con los objetivos planteados del proyecto.

Los recursos materiales utilizados son:

- Esferos
- Escritorio
- Resma de papel

## 6.02. Presupuesto

(Pedro, 1958) Dice, el presupuesto es parte de la administración financiera, este aplica un plan de acción en el cual se colocara términos financieros, los cuales serán de utilidad para cumplir con los logros del proyecto.

**Tabla 29:** Presupuesto

<b>Recurso Humano</b>			
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Capacitación del proceso operativo	5	3,50	17,50
<b>Recurso Tecnológico</b>			
Internet	4 meses	40,00	160,00
<b>Materiales Utilizados</b>			
Impresiones a blanco y negro	261	0,05	13,05
Impresiones a color	26	0,20	5,20
Empastado de la tesis	1	25,00	25,00
Empastado del manual	1	25,00	25,00
CD	3	2,50	7,50
Hojas de papel bond	3	1,50	4,50
Tinta continua	1	25,00	25,00
Cuaderno	1	1,00	1,00
Esferos	1	0,35	0,35
<b>Valor total</b>			<b>284,70</b>

**Nota:** Presupuesto de los recursos utilizados para el proyecto. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

## 6.03 Cronograma

De acuerdo a (Eduard, 2009), el cronograma es el resumen de todas las actividades que se realizó durante el proyecto.

**Tabla 30: Cronograma**

Meses	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividades semestrales																													
Entrega de listado para asignación de tutores			x																										
Aprobación del tema				X																									
Indicaciones de tutorías					X																								
Capítulo I									X																				
Antecedentes, justificación y matriz t									X																				
Capítulo II										X																			
Mapeo y matriz de involucrados										X																			
Entrega de la primera nota de tutoría									X																				
Capítulo III											X																		
Árbol de problemas y objetivos											X																		
Capítulo IV												X																	
Matriz de alternativas y de objetivos												X																	
Diagrama de estrategias y marco lógico													X																
Entrega de segunda nota de tutoría													X																
Capítulo V														X															
Antecedentes y descripción															X														
Formulación																X													
Capítulo VI																	X												
Recursos y presupuesto																		X											
Cronograma																		X											
Capítulo VII																	X												
Conclusiones y recomendaciones																			X										
Entrega de la tercera nota de tutoría																					X								
Lectorías																					X								
Empastado																						X							
Sustentaciones																													X

**Nota:** Actividades para la realización del proyecto. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

## Capítulo VII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.01. Conclusiones

- El proceso operativo corresponde a recepción, perchado, dispensación, expendio y facturación, al aplicarlo en la farmacia “FARMAEXPRESS”, el personal tiene un mejor manejo de las actividades que realiza diferentes áreas, esto ha evitado la pérdida de tiempo y recursos.
- La atención del cliente mejoro al implementar un protocolo simple, logrando así la comodidad del cliente; logrando que el dependiente mantenga un ambiente de trabajo tranquilo y ordenado.
- La falta del proceso operativo provoco dificultades en varias áreas, una de las más afectadas fue el área de perchado, provocando un aumento de medicamentos caducados; al aplicar diagramas de flujo se dio conocimiento de un mejor manejo de medicamentos de forma eficiente, tomando en cuenta la revisión interna como externa del producto, logrando minimizar los errores.
- El personal de la farmacia al tener mayor manejo de las actividades mejoro su ambiente laboral, y así implemento las Buenas Prácticas de Almacenamiento, siendo la herramienta fundamental para mantener la calidad del medicamento.
- La comunicación del personal ha mejorado de manera positiva, minimizando la carga de trabajo al administrador el cual toma en consideración la mejora continua.

- El personal de cada jornada ha coordinado sus actividades de forma equitativa; provocando un aumento de tiempo para conocer de manera correcta las necesidades del cliente, el cual ha logrado tener confianza en el personal al momento de adquirir un producto.

### 7.02. Recomendaciones

- Se recomienda que el personal siga aplicando el proceso operativo, y en cada duda que posea lo analice en el manual.
- Se mantenga la capacitación referente al Reglamentos de Buenas Prácticas de Farmacias y Botiquines.
- El personal contratado reciba capacitación adecuada de los procesos que debe aplicar y de las actividades que correspondan a su área.

### 7.03. Referencia Bibliográfica

Alshaboul, M. (2012). Los recursos tecnológicos y las tecnologías de la información y la comunicación aplicada a la educación especial en Ammán. En M. Alshaboul, *Los recursos tecnológicos y las tecnologías de la información y la comunicación aplicada a la educación especial en Ammán* (págs. 32-33). Granada: Editorial de la Universidad de Granada .

Anzil, F. (noviembre de 2010). *Definición de recursos* . Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/definicion/recursos>

ARCSA. (2009). *Reglamento de Control y Funcionamiento de Establecimientos Farmaceuticos*. Obtenido de <http://www.controlsanitario.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2013/11/ESTABLECIMIENTOS-  
FARMACEUTICOS.pdf

ARCSA. (2014). *Reglamento de Buenas Practicas para Establecimientos Farmaceuticos*. Obtenido de [http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/12/Acuerdo\\_Ministerial\\_4872\\_Reglamento\\_de\\_Buenas\\_Pra%CC%81cticas\\_para\\_establecimientos\\_farmaceu%CC%81ticos.pdf](http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/12/Acuerdo_Ministerial_4872_Reglamento_de_Buenas_Pra%CC%81cticas_para_establecimientos_farmaceu%CC%81ticos.pdf)

Arias, F. G. (2012). *Investigación de campo o diseños de campo*. Obtenido de [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenio-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenio-de-la-investigacion_21.html)

Ballester, A. E. (2007). *NOCIONES BÁSICAS PARA DIAGRAMAS DE FLUJO*. Obtenido de <http://servicio.uca.es/economia/mapa%20de%20procesos/Manual%20Visio%2032>

Barrera, J. H. (17 de febrero de 2008). *Investigación Holística* . Obtenido de <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/fundamentacin-terica-y-conceptual.html>

Betancourt, D. (09 de agosto de 2016). *Árbol de objetivo*. Obtenido de Ingenio Empresa : <https://ingenioempresa.com/arbol-de-objetivos/>

Betancourt, D. (05 de julio de 2016). *Árbol de problemas* . Obtenido de <https://ingenioempresa.com/arbol-de-problemas/>

- Cabanes, A. S. (2012). *Características de un proceso: ficha de procesos*. Obtenido de <https://asolengin.files.wordpress.com/2015/05/descripcic3b3n-de-las-caracterc3adsticas-de-un-proceso-y-ficha-de-proceso.pdf>
- Cáceres, L. J. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Pearson Educación, 1998.
- Calle, Q. A. (2009). *taller de elaboracion de procedimientos operativos*. Obtenido de [http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/EURacMed/TrabSalud/ReuTec/RTM\\_Julio\\_2010/6\\_Potencias-Talleres-Taller\\_elaboracion\\_procedimientos.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/EURacMed/TrabSalud/ReuTec/RTM_Julio_2010/6_Potencias-Talleres-Taller_elaboracion_procedimientos.pdf)
- Carrasco, J. B. (2008). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A. .
- Eade, D. y. (1995). *Sostenibilidad de un proyecto*. Obtenido de The Oxfam Handbook of Development and Relief, Oxfam UK and Ireland, Oxford:  
<http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/213>
- Eduard, P. T. (22 de noviembre de 2009). *cronograma de actividades*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/GRUPONUMERO5/cronograma-de-actividades-2561063>
- Eduardo, U. (2015). *Ingeniería de documentos, Fase I: Proceso operativo*. Obtenido de <https://cs.famaf.unc.edu.ar/~laura/doceng09/project/phase1/procesooperativo.pdf>
- El Universo. (11 de junio de 2007). El arte de perchar en la tienda. *El Universo*.

España-PNUD, L. I. (marzo de 2009). *Herramientas para la formación de políticas el análisis de los actores*. Obtenido de

<http://www.ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Licha-%202009.pdf>

Espinoza, O. (2011). *Control de inventario*. LA ENSENADA - 1RA EDICION  
MADRID.

estadísticas, D. d. (enero de 2001). *Matriz del marco lógico*. Obtenido de

[http://docencia.unet.edu.ve/Coordinaciones/SComunitario/archivos/Matriz\\_de\\_Marco\\_Logico.pdf](http://docencia.unet.edu.ve/Coordinaciones/SComunitario/archivos/Matriz_de_Marco_Logico.pdf)

Faggioni, A. A. (2008). *Fundamento legal*. Quito: Dirección de investigación técnica, normativa y desarrollo normativo.

Fernández, C. (11 de febrero de 2015). *Como crear un protocolo en la dispensación farmacéutica*. Obtenido de <http://coachfarmacia.com/blog-coachfarmacia/103-como-crear-un-protocolo-en-la-dispensacion-farmaceutica.html>

Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de empresas*. MCGRAW-HILL /  
INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V .

Gallo, J. P. (10 de agosto de 2013). *Sistema de distribución de medicamentos*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/juanpabloorbesgallo/sistemas-de-distribucion-medicamentos>

Gomes, S. P. (19 de ENERO de 2014). *Buenas Prácticas de expendio*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/samiperezgomes/buenas-practicas-de-expendio>

- 
- Gonzales, F. J. (2011). *Facturación en la empresa*. CENTRO ESTUDIOS FINANCIEROS .
- Grasso, L. (2006). *Encuestas: Elementos para su diseño y análisis*. Editorial Brujas, 2006.
- Gutierrez, J. F. (2009). *Almacenamiento de medicamentos*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/36262784/ALMACENAMIENTO-DE-MEDICAMENTOS>
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Educación (5ª Ed.).
- Jiménes, R. (febrero de 2018). *Que es el impacto de genero en la normativa* . Obtenido de <https://www.agorarsc.org/que-es-el-impacto-de-genero-en-la-normativa/>
- Jiménez, M. F. (1 de octubre de 2012). *Análisis de involucrados* . Obtenido de [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAP/MAPD-07/UNIDADES-APRENDIZAJE/UNIDAD\\_4/Analisis\\_de\\_Involucrados.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAP/MAPD-07/UNIDADES-APRENDIZAJE/UNIDAD_4/Analisis_de_Involucrados.pdf)
- Kantor GS, C. F. (1996). *Dispensación de medicamentos de especial control*. Obtenido de <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap2612.pdf>
- lizeth. (14 de marzo de 2009). *MANUALES DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES*. Obtenido de <http://mlcabrera.blogspot.com/2009/03/manuales-de-procesos-procedimientos-y.html>

- Luyo, J. L. (22 de julio de 2013). *Recursos de la empresa: humanos , materiales, financieros y tecnológicos* . Obtenido de <https://es.slideshare.net/pepelucholuyoluyo/14-va-semana-rh-rf-rm-rt-re>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de la investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Melinkoff, R. V. (2008). *Los procesos administrativos*. Caracas: PANAPO.
- Ministerio, s. g. (JUNIO de 2016). *Propuestas metodológicaas para el levantamiento y modelamiento de los procesos*. Obtenido de <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2015/07/DOCUMENTO-TECNICO-N-89-PROPUESTAS-METODOLOGICAS-PARA-EL-LEVANTAMIENTO-Y-MODELAMIENTO-DE-PROCESOS-2.pdf>
- MINISTERIO, S. G. (JUNIO de 2016). *Propuestas metodológicaas para el levantamiento y modelamiento de los procesos* . Obtenido de <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2015/07/DOCUMENTO-TECNICO-N-89-PROPUESTAS-METODOLOGICAS-PARA-EL-LEVANTAMIENTO-Y-MODELAMIENTO-DE-PROCESOS-2.pdf>
- Muradas, S. (3 de febrero de 2016). *Matriz de probabilidad e impacto* . Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mcalidadon/2016/02/03/la-matriz-probabilidad-impacto/>

Normalización, O. I. (2013). *ISO 9001 sistema de gestión de calidad*.

Pacello, L. A. (2009). *Marco lógico instrumento para la formulación de proyectos*.

Obtenido de [http://www.feyalegria.org/images/acrobat/MARCO\\_LOGICO.pdf](http://www.feyalegria.org/images/acrobat/MARCO_LOGICO.pdf)

Patiño, A. R. (23 de octubre de 2014). *recepción técnica y parámetros de calidad e*

*inspección de medicamentos en el área farmacéutica*. Obtenido de

<https://es.slideshare.net/alexanderrojaspatino/recepcin-tecnica-y-administrativa-de-medicamentos>

Pedro, M. A. (1958). Introducción a la administración pública I: Teoría general,

planificación, presupuestos. En M. A. Pedro, *Introducción a la administración*

*pública I: Teoría general, planificación, presupuestos* (pág. 6). México .

Peñuelas, M. A. (2010). *Métodos de investigación : diseño de proyectos y desarrollo de*

*tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales*. Culiacán, Sinaloa

: Universidad Autónoma de Sinaloa, 2010.

Pineda, J. G. (2014). *Área Administrativa*. Obtenido de

[http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/9650/1/Vacacela\\_Pineda\\_Juan\\_Gabriel.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/9650/1/Vacacela_Pineda_Juan_Gabriel.pdf)

Presupuesto, M. d. (enero de 2001). *Nota técnica, matriz del marco lógico*. Obtenido de

[http://docencia.unet.edu.ve/Coordinaciones/SComunitario/archivos/Matriz\\_de\\_Marco\\_Logico.pdf](http://docencia.unet.edu.ve/Coordinaciones/SComunitario/archivos/Matriz_de_Marco_Logico.pdf)

Pública, M. d. (2002). *LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD*. Quito.

- Rica, U. C. (04 de septiembre de 2017). *Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Obtenido de <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- Rovayo Mancheno, J. S. (2013). *Marco Logico para el diseño y conceptualizacion de proyectos, enfoque en proyectos I+D+I*.
- Sabino, C. (1992). *EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN*. Ed. Panapo, Caracas, 1992, 216 págs.
- Social, I. E. (2016). *Manual del proceso para la gestión farmacéutica*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/7229101/MANUAL+DE+GESTION+FARMACEUTICA.pdf>
- SRI. (2018). *Facturación*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Suplemento, R. O. (14 de junio de 2014). *Reglamento de buenas practicas para establecimientos farmaceuticos*. Obtenido de [https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/12/Acuerdo\\_Ministerial\\_4872\\_Reglamento\\_de\\_Buenas\\_Pra%CC%81cticas\\_para\\_establecimientos\\_farmaceu%CC%81ticos.pdf](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/12/Acuerdo_Ministerial_4872_Reglamento_de_Buenas_Pra%CC%81cticas_para_establecimientos_farmaceu%CC%81ticos.pdf)
- Torres, K. (1 de julio de 2016). *Matriz de análisis de alternativas* . Obtenido de <https://prezi.com/onqigxjuy3xm/matriz-de-analisis-de-alternativas/>

WERTHER, J. y. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw Hill.

Zona económica. (18 de octubre de 2018). *Recursos Financieros*. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/recursos/financieros>

# ANEXOS

---

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO DE  
PERCHADO, DISPENSACIÓN Y EXPENDIO EN LA FARMACIA “FARMAEXPRESS”  
PARA PRECAUTELAR LA ESTABILIDAD DEL PRODUCTO FARMACÉUTICO  
UBICADA EN EL SUR DMQ

**Anexo1: Entrevista al dependiente**

 <b>Entrevista farmacia "FARMAEXPRESS"</b>	
<b>FUNCIÓNES DEL PERSONAL – PROCESO OPERATIVO</b>	
Nombre:	Edwin Yuguilema
Edad:	
Cargo:	Administrador
1. ¿Cada cuánto hace un pedido de medicamentos?	
En promedio cada 5 días	
2. ¿Cómo registra el medicamento en el sistema?	
- SE CONSTATA FACTURA VS PRODUCTO RECIBIDO. - SE REGISTRA UNO POR UNO CONSIDERANDO FECHA DE CADUCIDAD, LOTE Y CANTIDAD FACTURADA Y SE REVISAR PRECIO P.V.P.	
3. Conoce el Reglamento de Buenas Prácticas para Farmacias y Botiquines Cap.V III-Documentación ,	
No	
4. ¿Cómo se realiza en inventario?	
- DIARIO → PRODUCTOS ESPECÍFICOS - TRIMESTRALMENTE → FARMACIA COMPLETA	
5. ¿Cuándo no hay un medicamento que el cliente necesite que sugiere usted?	
O UN SUSTITUTO EQUIVALENTE Y/O OFRECERLE EL PRODUCTO POR LOS PRÓXIMOS DÍAS	
6. ¿Cada cuánto realiza devolución de medicamento la farmacia?	
MENSUALMENTE.	

Anexo2: Entrevista al administrador

 <b>Entrevista farmacia "FARMAEXPRESS"</b>	
<b>FUNCIONES DEL PERSONAL – PROCESO OPERATIVO</b>	
<b>Nombre:</b>	Jefferson Chongolico
<b>Edad:</b>	25
<b>Cargo:</b>	Dependiente.

- ¿Cada cuánto hace un pedido de medicamentos?  
Cada cinco días.
- ¿Cómo registra el medicamento en el sistema?  
1.- Verificar la Cantidad Recibida  
2.- Verificar Fechas de Caducidad de Cada Producto  
3.- Verificar Prescripciones
- Conoce el Reglamento de Buenas Prácticas para Farmacias y Botiquines Cap.V III-Documentación  
No
- ¿Cómo se realiza en inventario?  
- Diario - Cada Tres Meses  
1.- Revisar la cantidad física y Costos con el Sistema. 1.- Sacar un reporte Global de la farmacia.  
2.- Registrar en cada Caja las Medicaciones encontradas. 2.- Realizar el inventario cubriendo los artículos encontrados y Registrando en el Sistema.
- ¿Cuándo no hay un medicamento que el cliente necesite que sugiere usted?  
1.- Ofrecerle el producto para el mismo día si hay stock en otra farmacia.  
2.- Ofrecerle para una fecha Determinada si el cliente está de acuerdo.
- ¿Cada cuánto realiza devolución de medicamento la farmacia?  
1.- Como Norma de la Farmacia Cada Tres Meses excepto los laboratorios que lo Realizan con un Mes.

**Anexo3: Análisis de la entrevista**

Se realizó al dependiente de la jornada matutina y al administrador, debido a que el dependiente de la jornada vespertina renunció.

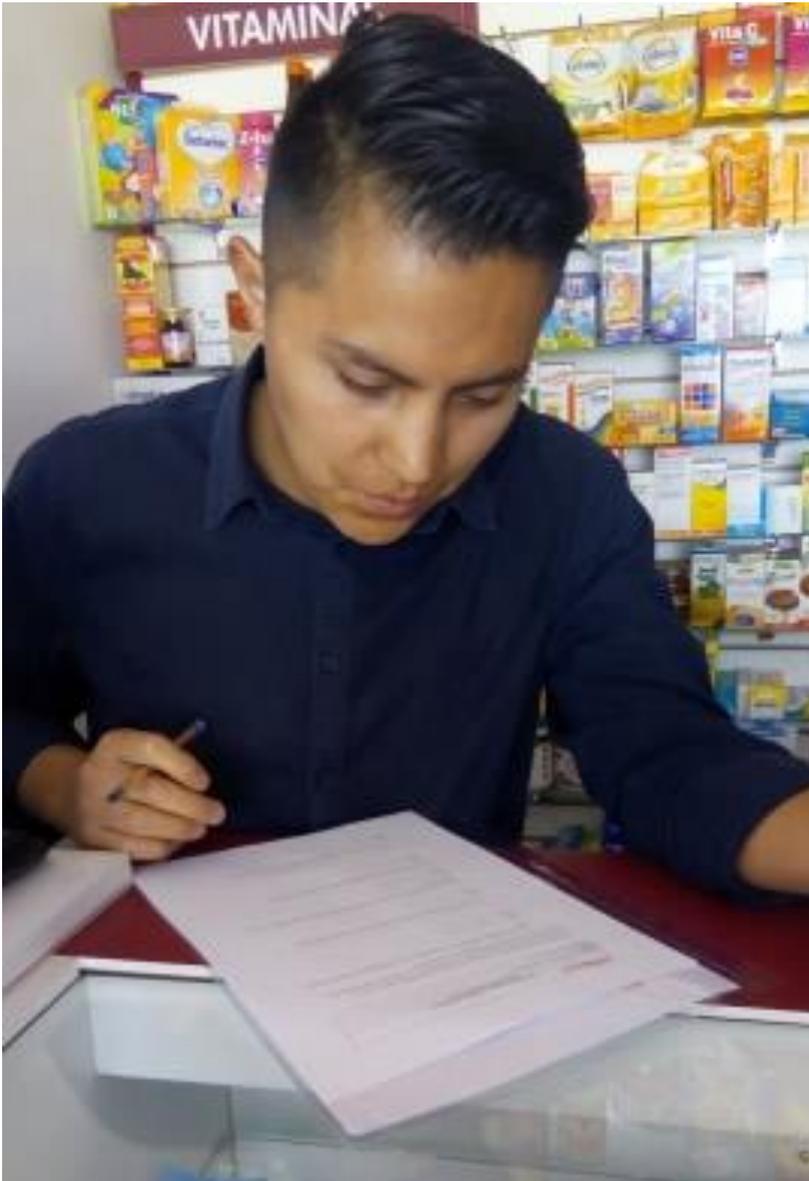
La entrevista fue realizada con el fin de recolectar información para averiguar el conocimiento del proceso operativo en el personal; se realizaron seis preguntas las cuales están enfocadas en la recepción, perchado, dispensación, expendio y facturación.

Se analizó que el pedido de medicamento se lleva a cabo cada 5 días dependiendo de los productos que la farmacia necesite.

La inexistencia de procesos ha causado que algunas áreas sean afectadas por una incorrecta aplicación de las actividades; por lo que se ha creado procesos para el área de perchado, dispensación, expendio y facturación

Los procesos para registrar el medicamento varían según el conocimiento del trabajador, por lo que se concluyó implementar al manual un proceso estandarizado con actividades claras para que sea aplicado por todo el personal y así evitar errores.

**Anexo4: Realización de la entrevista**



**Figura1:** Formulación de la entrevista del proceso operativo al dependiente y administrador.

**Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

**Anexo5: Encuesta al dependiente**

	<b>Encuesta Farmacia "FARMAEXPRESS"</b> <b>PROCESO OPERATIVO</b>
<b>Nombre:</b> Jefferson Changaliso	
<b>Edad:</b> 25	
<b>Cargo:</b> Dependiente	

Esta encuesta será realizada con fin de recolectar información viable sobre el conocimiento del proceso operativo de los trabajadores. Se realizara 5 preguntas para conocer cómo se encuentra el manejo de medicamentos.

1. ¿Conoce el proceso operativo y sub posesos que lo conforman? Mencione cuales son.

SI	
NO	X

---

2. ¿El establecimiento tiene un proceso definido para la fase de perchado?

SI	X
NO	

---

3. ¿Tiene conocimiento de los procesos que debe aplicar para un adecuado control de inventario?

SI	X
NO	

---

4. ¿Conoce la diferencia entre dispensación y expendio? Explique.

SI	
NO	X

---

5. ¿La farmacia cuenta con un protocolo establecido por el propietario?

SI	
NO	X

**Anexo6:** Encuesta al administrador

	
<b>Encuesta Farmacia "FARMAEXPRESS"</b>	
<b>PROCESO OPERATIVO</b>	
Nombre:	Edwin Yuguilema
Edad:	
Cargo:	Administrador

Esta encuesta será realizada con fin de recolectar información viable sobre el conocimiento del proceso operativo de los trabajadores. Se realizara 5 preguntas para conocer cómo se encuentra el manejo de medicamentos.

1. ¿Conoce el proceso operativo y sus partes que lo conforman? Mencione cuales son.

SI	
NO	X

2. ¿El establecimiento tiene un proceso definido para la fase de perchado?

SI	X
NO	

3. ¿Tiene conocimiento de los procesos que debe aplicar para un adecuado control de inventario?

SI	X
NO	

4. ¿Conoce la diferencia entre dispensación y expendio? Explique.

SI	X
NO	

DISPENSACION - ES EL DESPACHO DE UNA RECETA.

EXPENDIO - SUGERENCIA DE UN MEDICAMENTO SIN RECETA.

5. ¿La farmacia cuenta con un protocolo establecido por el propietario?

SI	
NO	X

**Anexo7: Análisis de la encuesta**

La encuesta se realizó para la recolección de información que ayudara a dar soluciones al proyecto; la encuesta se enfoca en el proceso operativo; aquí se realizó preguntas cerradas y las cuales están enfocadas en si la farmacia aplica procesos específico o el trabajador lo hace por intuición.

Se concluye que los trabajadores conocen los procesos que deben aplicar gracias a la experiencia, pues la farmacia no posee proceso estandarización plasmados en algún documento.

Por este motivo la implementación del manual del proceso operativo contiene procesos y actividades que han sido estandarizadas de manera clara en un diagrama de flujo para que el trabajador pueda aplicarlos en la farmacia y que no exista variación al momento de realizar actividades en las diferentes áreas, pues la farmacia cuenta con dos trabajadores quienes tienen conocimientos distintos.

**Anexo8:** *Realización de la encuesta*



**Figura2:** *Formulación de la encuesta del proceso operativo al dependiente y administrador. Elaborado por: Lisbeth Toaquiza*

**Anexo9:** *Recepción de medicamento en la farmacia*



**Figura3:** *Ingreso de medicamento al sistema. Elaborado por: Lisbeth Toaquiza*

**Anexo10:** *Recepción de medicamento en bodega*



**Figura4:** *Verificación de la factura y revisión de producto solicitado. Elaborado por: Lisbeth Toaquiza*

**Anexo11:** Almacenamiento de medicamento en bodega



**Figura5:** Ubicación de medicamento según laboratorio. **Elaborado por:** Lisbeth Toaquiza

**Anexo12:** *Perchado de medicamento en la farmacia*



**Figura6:** *Colocación del medicamento en perchas según método ATC. Elaborado por: Lisbeth Toaquiza*

---

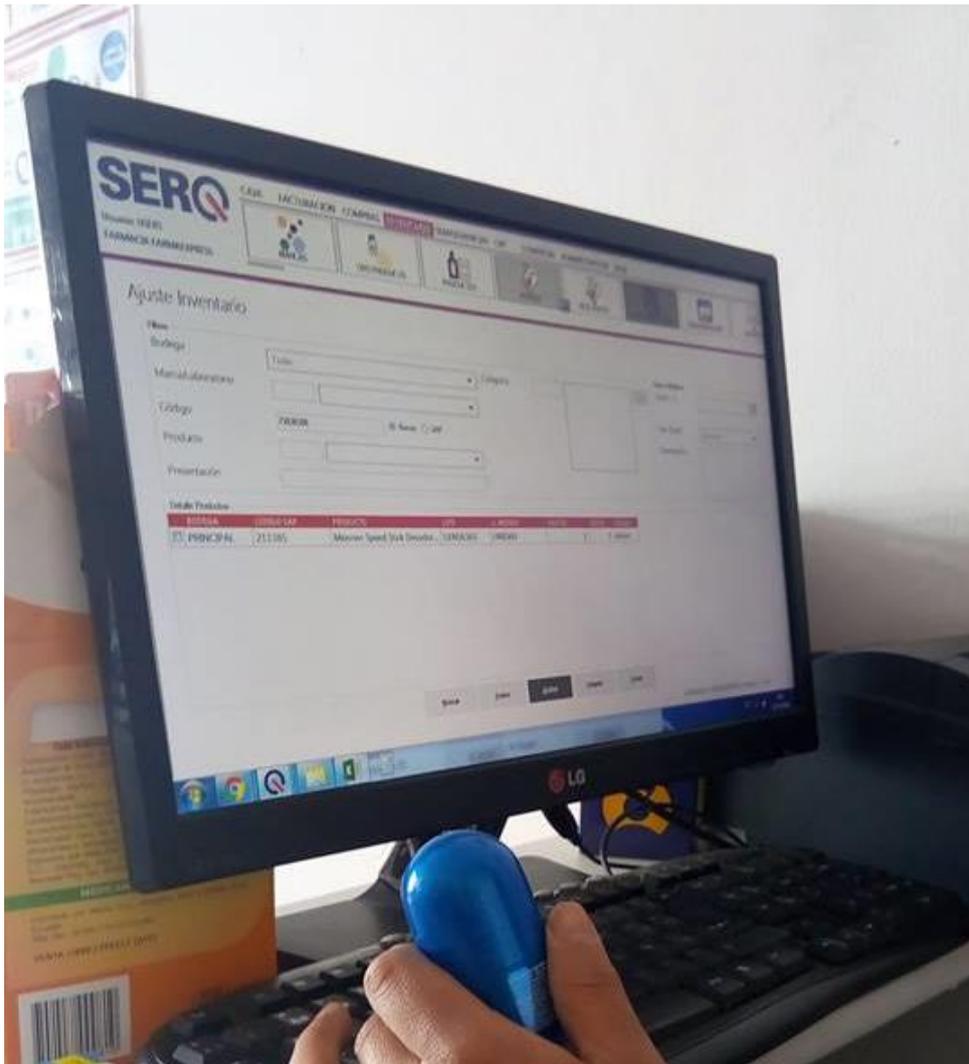
LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO DE  
PERCHADO, DISPENSACIÓN Y EXPENDIO EN LA FARMACIA “FARMAEXPRESS”  
PARA PRECAUTELAR LA ESTABILIDAD DEL PRODUCTO FARMACÉUTICO  
UBICADA EN EL SUR DMQ

**Anexo13:** *Expendio de medicamento*



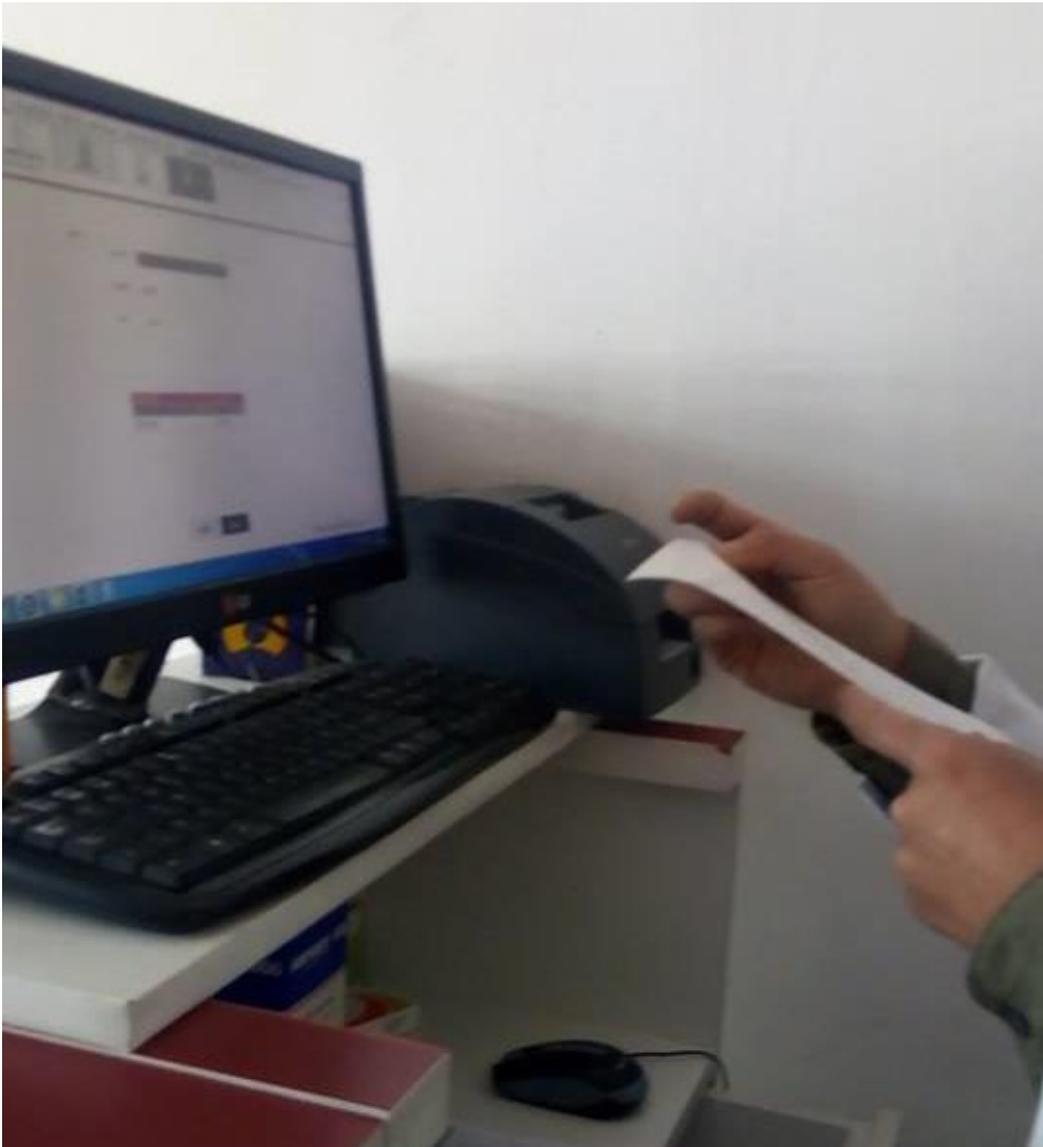
**Figura7:** *Entrega del producto al cliente. Elaborado por: Lisbeth Toaquiza*

**Anexo14:** *Expendio de medicamento*



**Figura8:** *Revisión del medicamento en el sistema. Elaborado por: Lisbeth Toaquiza*

**Anexo15:** *Facturación*



**Figura9:** *Entrega del comprobante de venta al cliente. Elaborado por: Lisbeth Toaquiza*



## FARMACIAS “FARMAEXPRESS”

Quito, 4 de Enero 2019

Señores.

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA**

Presente.

De mi consideración.

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación del **Manual del Proceso Operativo con diagramas definidos**, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra institución, **utilización de diagramas de flujo para la comprensión del Proceso Operativo. El Manual de trabajo dirigido a los trabajadores de la farmacia “FarmaExpress” ubicada en el sector de la Martha Bucaram del Distrito Metropolitano de Quito, año 2019.**

El **Manual del Proceso Operativo con diagramas definidos**, se encuentra terminado e implementado satisfactoriamente en la institución.

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,

Edwin Xavier Yuquilema Andino

**PROPIETARIO DE FARMACIAS “FARMAEXPRESS”**



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** LEVANTAMIENTO DISEÑO Y ESTANDARIZACION DEL PROCESO OPERATIVO.pdf (D43138594)  
**Submitted:** 10/27/2018 2:58:00 AM  
**Submitted By:** liztipan95@hotmail.com  
**Significance:** 9 %

### Sources included in the report:

Tesis Fernanda Guaman .pdf (D37155748)  
TESIS YADIRA 25-10-18.pdf (D43083233)  
FINAL-TESIS.pdf (D43083229)

### Instances where selected sources appear:

45



---

Dr. Cecilia Guillermina Dávila Portugal



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
CORDILLERA

## INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

### ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

#### ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **TOAQUIZA TIPAN JOSELYN LISBETH**, portador de la cédula de identidad N° 1753629490, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 21 de noviembre del 2018



22 NOV 2018

*Manuela B*

Sra. ~~Manuela Balseca~~ **CAJA**



Dra. Estela Montes

~~DELEGADA DE FARMACIAS~~ **DELEGADA DE TITULACIÓN**



Ing. William Parra  
**BIBLIOTECA**



22 NOV 2018

*9.63 JBS*

COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba

**PRÁCTICAS PREPROFESIONALES**



Dr. Jorge López

**DIRECTOR DE CARRERA**



22 NOV 2018

*Tgo. Luis Hernández*

**SECRETARIA ACADÉMICA**