



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

MANUAL DE PROCESOS PARA EL SISTEMA DE INVENTARIO EN LA
FARMACIA DE LA CLINICA PANAMERICANA UBICADA EN EL SECTOR SUR
DMQ PERIODO 2016-2017.

Proyecto de Investigación +Innovación + Desarrollo de Boticas y Farmacias.

Autora: Pérez Tito Jasmin Kassandra

Tutor: Lcdo. Edgar Morocho.

Quito, Abril 2017.



INDICE

Tabla de contenido

indice	ii
declaratoria	vi
licencia de uso no comercial	vii
agradecimiento	viii
dedicatoria	ix
resumen ejecutivo	x
abstract	xi
objetivos	xii
objetivo general.....	xii
objetivos específicos	xii
CAPITULO I	1
1.1 Contexto	1
1.2 Justificación	2
1.03 Definición del problema central (Matriz T)	3
CAPITULO II	7
2.01 Mapeo de involucrados	7
2.02 Matriz de análisis de involucrados.....	9
CAPITULO III	12
3.01 Árbol de problema	12
3.02 Árbol de objetivos.....	15
CAPITULO IV	18
4.01 Análisis de alternativa.....	18
4.02 Matriz de análisis de impacto de objetivos.	21
4.03 Diagrama de estrategias.....	24



4.04 Matriz de marco lógico.....	27
CAPITULO V	31
Objetivo.....	31
Propuesta.....	31
Alcance	31
5.1 Antecedentes.....	32
5.2 Descripción.....	33
5.3 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	35
Levantamiento de procesos	39
Mapa de procesos.....	39
Macro procesos	42
Fichas de procesos	48
Ficha del proceso de Aprovisionamiento.....	50
Ficha del proceso de Dispensación.....	51
Ficha del proceso de Gestión de Calidad.....	52
Ficha del proceso de Planificación Estratégica.....	53
Ficha del proceso de Logística Farmacéutica	54
Ficha del proceso de Control de Inventario	55
Diagramas de flujos	56
CAPITULO VI	64
Recursos.....	64
Presupuestos.....	66
Cronograma.....	68
CAPITULO VII	71
Conclusiones.....	71
Recomendaciones	72
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	81



INDICE DE CUADROS

Cuadros

Cuadro #1	5
Cuadro #2	8
Cuadro #3	10
Cuadro #4	13
Cuadro #5	16
Cuadro #6	19
Cuadro #7	22
Cuadro #8	25
Cuadro #9	29
Cuadro #10	40
Cuadro #11	42
Cuadro #12	43
Cuadro #13	44
Cuadro #14	45
Cuadro #15	46
Cuadro #16	47
Cuadro #17	50
Cuadro #18	51
Cuadro #19	52
Cuadro #20	81
Cuadro #21	54
Cuadro #22	55
Cuadro #23	58
Cuadro #24	59
Cuadro #25	60
Cuadro #26	61



Cuadro #27	62
Cuadro #28	63
Cuadro #29	67
Cuadro #30	68
Cuadro #31	70

INDICE ANEXOS (FOTOGRAFIAS).

Fotografía 1: Cronograma de actividades	74
Fotografía 2 :Fachada de la Clinica Panamericana	75
Fotografía 3 :Distribucion de insumos medicos	75
Fotografía 4 :Perchado de tableterias	76
Fotografía 5 :Fachada del area de EMERGENCIA	76
Fotografía 6 :Modelo del sistema de inventarios	77
Fotografía 7 :Descargos de distribucion de las diferentes areas	77
Fotografía 8 :Lista del area de cuarentena	78
Fotografía 9 :Perchas de tableteria e inyectables	78
Fotografía 10: Encuesta a encargada de farmacia	79
Fotografía 11 :Encargado de bodega	80



DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente auténtica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

Las ideas, métodos, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Jasmin Kassandra Pérez Tito
C.I. 080456938-2



LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Jasmin Kassandra Pérez Tito portador de la cédula de ciudadanía signada con el No0804569382 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 Manual de procesos para el sistema de inventarios de la farmacia de la Clínica Panamericana DMQ periodo 2016-2017. con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA

NOMBRE

Jasmin Kassandra Pérez Tito

CEDULA

0804569382

Quito, a los 16 De Marzo Del 2017.



AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, a mi familia por su apoyo incondicional durante mi carrera.

También agradezco al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, por ser un pilar fundamental dentro de mi formación profesional como personal.

A su vez quiero agradecer por el apoyo brindado a los docentes que forman parte de tan noble institución y muy en especial al Licenciado Edgar Morocho, ya que con su ejemplo impulsa la vida de muchos de nosotros.



DEDICATORIA

A Dios por bendecirme, a mis padres por su apoyo inquebrantable, a mi madre ya que ella fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentando en mí las bases de responsabilidad, y deseos de superación, en ella tengo el espejo en cual me quiero reflejar por sus virtudes infinitas y su gran corazón me llevan admirarla cada día más.



RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad el sector farmacéutico es una industria que está en constante cambio por lo cual es motivo para presentar un servicio de calidad a los clientes, en el establecimiento de la Clínica Panamericana es necesario que cuente con un manual de procesos para el sistema de inventarios que ayudara a una correcta distribución, organización y almacenamiento de los medicamentos ya que contiene los pilares fundamentales para el direccionamiento de actividades desarrollada dentro de las misma.

El presente proyecto tiene como finalidad de implementar un manual de procesos para el sistema de inventarios en la Clínica Panamericana ubicada en el sector Sur lo que facilitara un buen método para así evitar la pérdida de medicación en las diferentes áreas.

En el trabajo de campo se analizaron ciertos factores que afectan al sistema de inventario a través de observación lo que proporciona información necesaria y oportuna, con el fin que dicha información sea aprovechada para el manual de procesos del sistema.



ABSTRACT

Currently the pharmaceutical sector is an industry that is constantly changing so it is a reason to present a quality service to customers, in the establishment of the Panamerican Clinic it is necessary to have a manual of processes for the system of Inventories That helps to a correct distribution, organization and storage of the medicines and that contains the fundamental pillars for the direction of the activities developed within the same.

The present project aims to implement a manual of processes for the inventory system in the Panamerican Clinic located in the South sector which will facilitate a good method to avoid the loss of medication in the different areas.

In the field work we analyzed certain factors that affect the inventory system through observation, which provides necessary and timely information, so that this information is used for the system process manual.



OBJETIVOS

Objetivo general

- Proponer un manual de procesos para el sistema de inventarios en la farmacia de la clínica Panamericana ubicada en el sector Sur DMQ periodo 2016-2017.

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la clínica con el fin de identificar los factores que están afectando positivo y negativamente en el área de inventarios.
- Formular métodos para la clasificación de los productos de la farmacia utilizando técnicas, herramientas útiles para el manejo de inventarios.
- Generar indicadores de resultados para medir la calidad de gestión que tendrá el manual de procesos del inventario.



CAPITULO I

1.1 Contexto

Durante este tiempo el sector de salud ha logrado establecer diferentes estrategias para un mejor desarrollo y organización (Clavijo, 2015) siendo beneficioso para una estabilidad económica y productiva.

En la realización del diagnóstico de la situación actual, se identificó que la Clínica Panamericana, ubicada en el sector Sur DMQ, se ve afectada en los procesos de inventarios debido que hay una inexistencia de medicaciones en las diferentes áreas.

Básicamente se espera una regulación eficiente en los procesos de sistema de inventarios ayudando a un mejor control de forma pertinente de medicación.

El control de inventario se llevara a cabo en forma permanente con cortes mensuales al último día hábil de cada mes bajos lineamientos, principios y estrategias establecidos en los presentes procesos del manual.



1.2 Justificación

La clínica Panamericana requiere un manual de procesos para el sistema de inventarios para una mejor gestión y control de la medicación lo cual se ha precisado perdida en las diferentes áreas.

Este manual permitirá que en el área de farmacia conocer las tareas y responsabilidades, tal como el manejo físico de los medicamentos, la manifestación de información confiable, correcta y oportuna para un adecuado manejo de los medicamentos dentro de la misma área.

Con la necesidad de lograr hacerse un levantamiento de inventario por los motivos consiguientes:

- Perdida de medicación.
- Un mal manejo del inventario.
- No existe unas buenas prácticas de almacenamiento (BPA).
- No existe unas buenas prácticas de distribución (BPD).
- Manejo incorrecto de la ley orgánica de salud del art. 25 que se refiere a un adecuado almacenamiento de los medicamentos e insumos dentro del área.



1.03 Definición del problema central (Matriz T).

La matriz T no es más que una herramienta (Rovayo, 2002) de gestión de programas y proyectos que ayuda a fortalecer, prepara y ejecutar resultados previos.

Esta matriz está constituida por 3 escenarios los cuales son:

- **Situación empeorada:** es aquella que llegaríamos sin no intentamos resolver los problemas que tenemos.
- **Situación actual:** es aquella en la que nos encontramos actualmente.
- **Situación mejorada:** es aquella que tenemos que realizar cambios para así poder llegar a nuestro objetivo.

Lo que está diseñada como una tabla que ayudara a identificar los niveles:

- **Intensidad:** que es el nivel de impacto de la fuerzas sobre las condiciones del problema actual.
- **Potencial de cambio:** es cuanto se puede modificar o aprovechar la fuerza para llegar a la situación deseada.

Esta matriz consta de 2 fuerzas:

- **Fuerza impulsadora:** son aquellas fortalezas y oportunidades que se tienen dentro del proyecto.



- **Fuerzas bloqueadoras:** son aquellos factores externos que el problema no logra eliminar en definitiva.

Estas fuerzas serán medidas de acuerdo al grado de conveniencia.

Dónde:

- 1 será bajo; siendo esta la calificación más baja ya que el problema no logra tener alternativa de solución.
- 2 será medio bajo; demuestra un bajo grado de posibles soluciones.
- 3 será medio; existe una relación con posibilidades de realizar cambios mínimos.
- 4 será medio alto; es una calificación que se puede lograr cambios totales.
- 5 será alto; una demostración directa con el proyecto donde tendrá aceptación total del mismo.

Los factores ambientales que se consideran en las Matrices Causa - Efecto Específicas, son los siguientes:

- Factores Físicos: calidad, uso y calidad.
- Factores Preceptuales: calidad, visibilidad, fragilidad, Socio-Económicos.



Matriz T

Cuadro #1

Análisis de la Matriz T de la Clínica Panamericana.

ANÁLISIS DE LA MATRIZ T					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Reducción de costos.	Perdida de medicación				Buen funcionamiento de inventarios
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Control adecuado en la adquisición de medicación.	1	4	3	2	Mal manejo de inventarios.
Profesionales capacitados	3	4	5	1	Inexistencia de manual de procesos de inventarios.
Fidelización de pacientes	2	2	4	3	Mala implementación de procesos estratégicos.
Registro habitual de revisión de inventario	2	3	3	4	Indolencia del personal al momento de los descargo de medicación en las diferentes áreas.

Elaborado por: Cassandra Pérez

Fuentes: Investigación de campo.



Análisis

En la fuerzas impulsores esta establecidas por 4 fuerzas que ayudan al proyecto donde se les dio rango nuestra mayor fuerza que ayuda al proyecto.

Esta matriz está conformada por 3 escenarios de los cuales son:

- La situación empeorada que es la reducción de costos.
- Nuestra situación actual que es inventarios desactualizados.
- Nuestra situación mejorada será realizar un buen funcionamiento de inventarios teniéndolos actualizados.

La matriz T que fue realizada en la Clínica Panamericana nos da resultados tanto positivos como negativos donde nuestra fuerza impulsadora que más ayuda es que contamos con personal capacitados para un mejor servicio en cambio en el aspecto negativo la fuerza bloqueadora que más nos impide a tener una mejora continua es que no se tiene un buen manejo de inventarios con una mala implementación de los procesos estratégicos.



CAPITULO II

2.01 Mapeo de involucrados.

El manejo de involucrado es aquel (Rovayo, 2002) que nace desde nuestro problema central lo que se enfoca en intereses, recursos y mandatos de cada acto que nos encontremos en el camino.

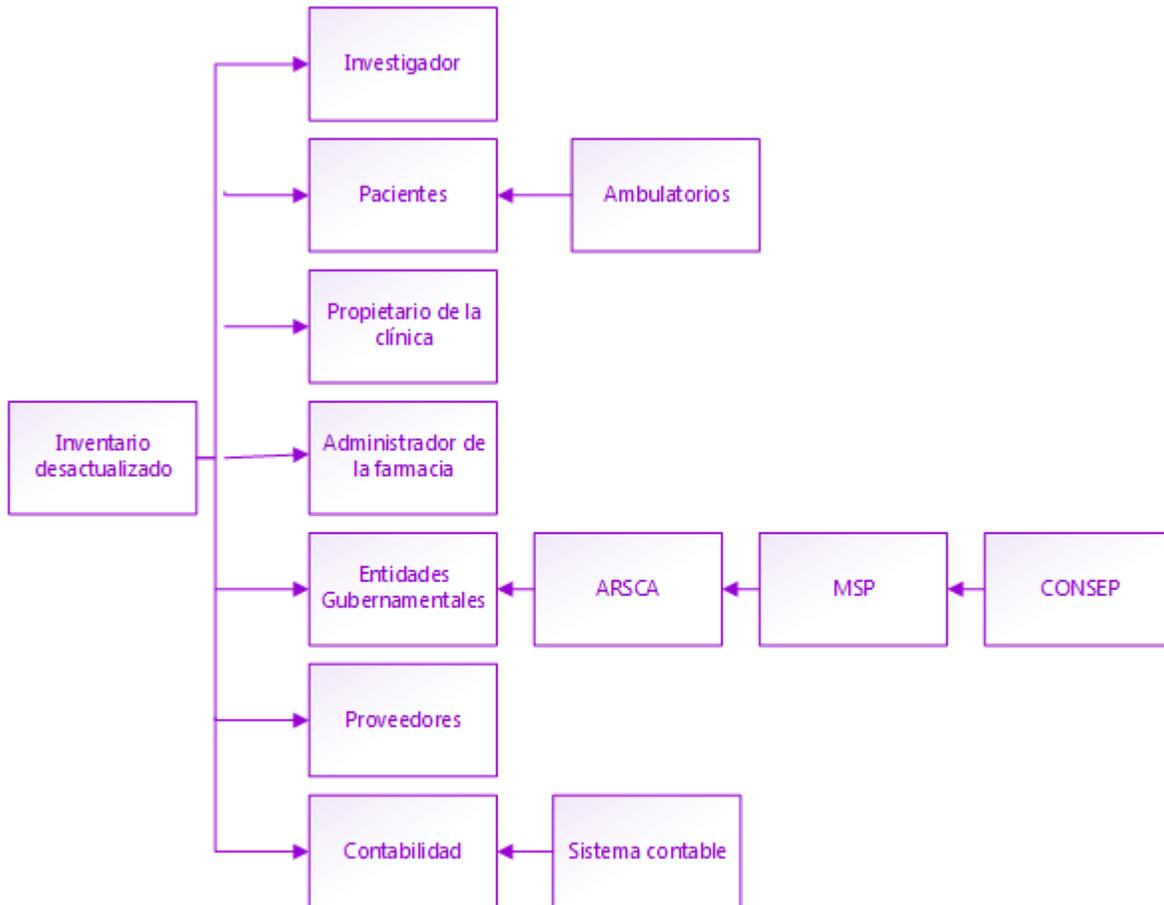
Los involucrados son personas, instituciones o grupos sociales:

- Que se ven afectados por el problema.
- Que se mueven en el entorno del problema.
- Que pueden participar en la solución.

Además busca equilibrar los intereses por importancia sobre los resultados de una intervención.

A continuación se describen los involucrados tanto directos como indirectos que estarán dentro del proyecto.

Cuadro # 2
Mapeo de involucrados



Elaborado por: Cassandra Pérez

Fuente: Investigación de campo.



2.02 Matriz de análisis de involucrados.

Esta matriz solo representa preguntas (Rovayo, 2002) que se hacen referente al tema como que nos interesa del problema, cuales son los problemas que hemos percibido, interés sobre nuestro proyecto, conflictos potenciales que se hayan dado y las capacidades recursos y mandatos y posibles acuerdo que se pueda llegar.

Lo cual consta de 6 etapas las cuales son:

- **Intereses sobre el problema:** es lo que nos impulsa a nuestras actuaciones respecto a nuestro problema.
- **Problemas percibidos:** son nuestras situaciones negativas que nos pueden llegar a limitar nuestras capacidades y destrezas de cómo actuar dentro del problema.
- **Capacidades, recursos y mandatos:** son aquellos medios o fines que utilizaremos para apoyar las acciones de nuestro proyecto.
- **Intereses sobre el proyecto:** son aquellas necesidades o expectativas descontenta que van relacionadas con el problema lo que se espera que el proyecto llegue responda a dichas necesidades.
- **Conflictos:** son los intereses confrontados que no logramos acordar en consideración al problema.
- **Acuerdo:** intereses que por razones no se logra conciliar se llega es algo opcional dependiendo del problema

Cuadro #3
Matriz de involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERESES SOBRE EL PROBLEMA	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS, MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERESES SOBRE EL PROBLEMA	CONFLICTOS PERCIBIDOS
Administrador de farmacias	Mejoramiento en la disminución de pedidos de medicación innecesaria.	Inexactitud de supervisión en la bodega.	Presupuesto para implementación de más espacio.	Medicación oportuna.	Aplicación del manual.
Propietario de la clínica	Disminución de gasto de medicación.	Falta de medicación en las diferentes áreas.	Práctica de la ley orgánica de salud.	Medicación completa en las diferentes áreas.	Deficiencia de control por los encargados.
Pacientes	Atención eficaz y oportuna.	Medicación incompleta.	Uso eficiente de los servicios.	Calidad en la entrega de medicación.	Deducción de pacientes.
Entidades Gubernamentales	Seguimientos de sus normativas y mejor gestión de control de inventarios.	Mejoramiento de la normativa de la ley orgánica de salud.	Documentos actuales de funcionamiento.	Cumplimiento de dichas normativas.	Disminución de la calificación en las inspecciones.
Proveedores	Alto control de las adquisiciones de medicación.	Manejo incorrecto de las adquisiciones.	Los tiempos que se destina para entrega de medicación.	No influyen en nuestro problema.	Devolución de medicación equivocada o en mal estado.
Investigador	Implementación del manual.	Incorrecta implementación del manual.	Plan del buen vivir apoyado en el objetivo 3.	Inventario desactualizado.	Escasa colaboración del personal de la clínica.
Contabilidad	Sistema reales contables.	Mal manejo de los sistemas contables	Sistema de gestión integrada.	Departamento de contabilidad desactualizado	Personal contable despreocupación.

Elaborado por: Cassandra Pérez

Fuentes: Investigación de campo.



Análisis

En la matriz de involucrados se puede observar en diferente aspecto las situaciones que existen pero cada una tiene solución o al menos se busca la mejora para aquellas.

En base al mapeo de involucrados de la Clínica Panamericana diseñó y aplica estrategias participativas que tendrán espacio sociopolítico.

En los diferentes intereses que existen en la matriz podemos llegar a mejoras oportunas y eficientes identificando cada necesidad y cada particularidad con respecto al problema central siendo beneficioso el proyecto.

Los problemas que llegaron a ser percibidos en esta investigación de campo no son más que actuales los que se dan día a día pero que nos ayudan a evitar que el proyecto decaiga y llegue a ser aplicado sea muy productivo.

Los conflictos simplemente nos aportan directamente porque se logra identificarlo que estamos confrontando lo que nos puede poner en riesgo para así llegar a tener posibilidades de mejoras.



CAPITULO III

3.01 Árbol de problema

En este árbol solo se logra partiendo (Rovayo, 2002) del problema central y lo problemas que se han logrado percibir directamente se basa en la matriz de análisis de involucrados donde formamos relaciones de causa y efecto entre ellos mismos, en donde se establece los diferentes niveles de causas y efectos entre los problemas visualizando relaciones dentro de este diagrama de árbol de problema.

Existen 3 diferentes niveles de causas y efectos los cuales son:

Directos e indirectos son aquellos que dentro del árbol de problema existe una eliminación de estas que se encuentran fuera de nuestro alcance y los estructurales aquellos que no tienen solución es el final del proyecto.

En el trabajo de investigación de campo (Max Muller , 2011) se logró recolectar información oportuna y verídica sobre las causas y efectos que se dan dentro del problema central que un inventario desactualizado donde implementara un manual de proceso de inventarios.

Cuadro #4
Árbol de problema



Elaborado por: Kassandra Pérez
Fuente: Investigación de campo.



Análisis

En la actualidad dentro del mercado farmacéutico se da una variedad de contratación de personal no capacitado que al igual al ingresar a una institución existe capacitación pero se da desconocimiento de ciertas actividades o la existencia de buenas prácticas de almacenamiento (BPA) o el seguimiento de la ley orgánica de salud.

Una causa importante que se da dentro de esta institución es la mala distribución y almacenamiento de los medicamentos ya que el lugar es inapropiado no cuenta con los requisitos necesarios ni un buen espacio, lo que debería ser adecuado para la adquisición de los medicamentos

La farmacia de la clínica Panamericana no cuenta con buen funcionamiento del departamento de administración debido a que no mejoran la gestión de inventarios debido a que con el departamento de contabilidad no existe un reporte real.

Por lo que general existen muchos factores que nos afectan dentro de farmacias debido a que no existe un manual de procesos de inventarios adecuado que sea implementado de la mejor manera posible para así lograr no tener pérdida tanto en medicación e insumos y económicamente por supuesto, donde será puesto en marcha el manual.



3.02 Árbol de objetivos

En este árbol logramos convertir (Rovayo, 2002) las diferentes causa y efecto en relaciones de medios fines a partir de nuestro problema central convirtiendo en propósito las causas y en fines los efectos.

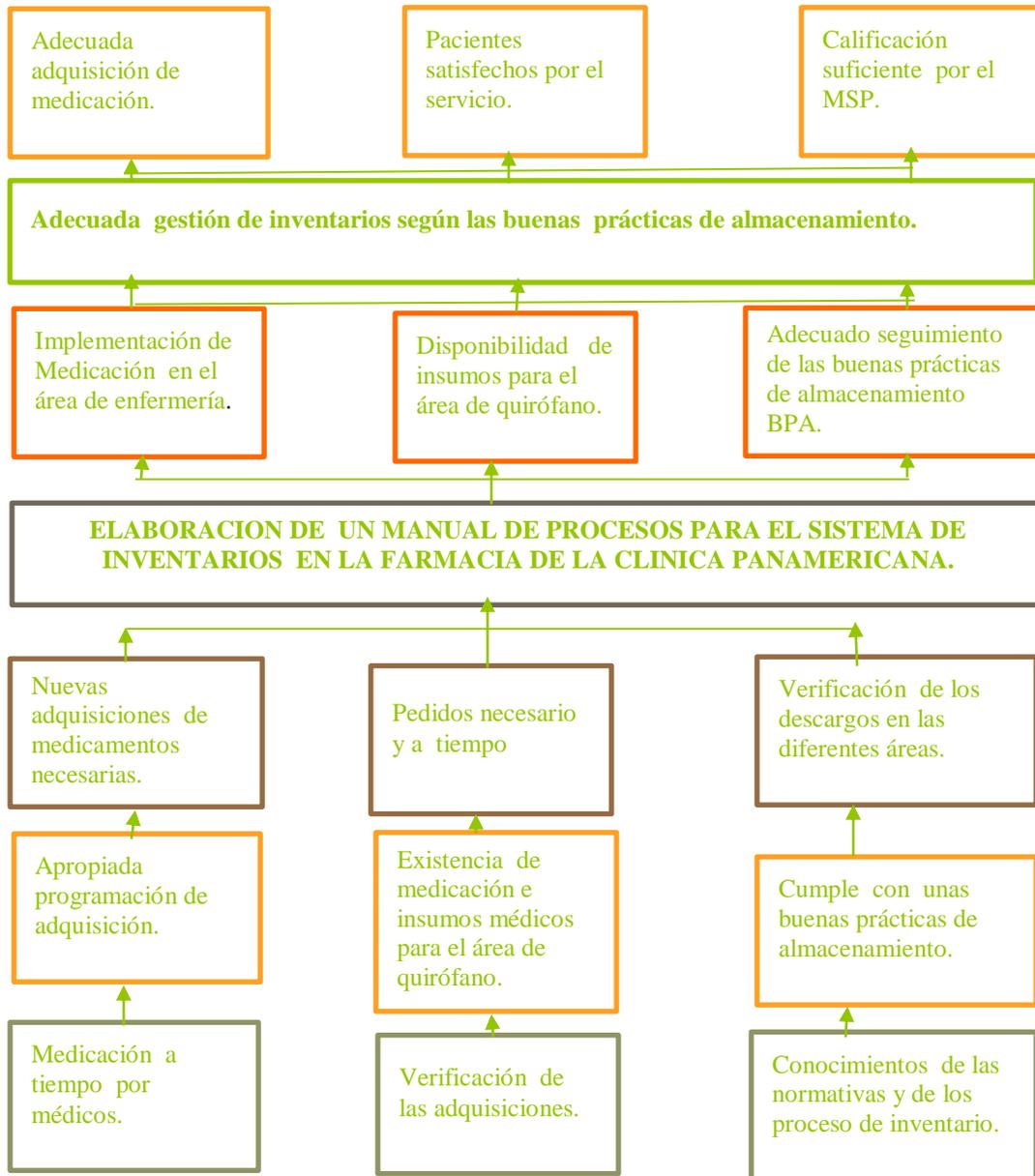
Establecemos diferentes niveles de medios y fines visualizando esta relación en este diagrama denominado árbol de objetivos. Versión de nuestro árbol de problema positivamente donde cambiaremos nuestras expectativas de causa y efecto también de medios y fines.

Aquí logramos cambiar todas nuestras intervenciones de forma negativa y condiciones del árbol de problemas.

Ayuda a estructurar el programa o proyecto de modo de que exista la “lógica vertical”.

Ayuda a la definición de indicadores, es útil para un análisis crítico de su estructura.

Cuadro #5
Árbol de objetivos



Elaborado por: Kassandra Pérez
Fuente: Investigación de campo.



Análisis

Este árbol de objetivos no es más que algo convertido en positivo pero nos indica las intervenciones de cada área de nuestro proyecto mejorando también la atención oportuna de los pacientes con un servicio de calidad en entregas de medicación completa teniendo así pacientes satisfechos.

Realizando descargos precisos donde se evidenciara la pérdida de medicación en las diferentes áreas.

En este podemos localizar, visualizar lo positivo que tiene nuestro proyecto lo que será beneficioso para una mejora continua logrando así determinar nuestro objetivo central.

Aquí buscamos posibles soluciones de mejora dentro de la gestión de inventarios en las diferentes áreas de la clínica que proporcionaran a nuestro proyecto si llegara a ser factible o puesto en marcha para lograr tener un correcto manejo de los proceso de inventario.



CAPITULO IV

4.01 Análisis de alternativa.

Para hacer el análisis de alternativas (Rovayo, 2002) debemos identificar las posibles alternativas de nuestro proyecto que a larga sea estrategias que represente nuestros objetivos enlazados con nuestra relación de medios fines. Dónde se identifica ciertas alternativas que nos ayudara a encontrar nuestro objetivo principal obteniendo algo positivo por medios de los rangos que se dará dentro de la matriz.

Donde evaluamos la factibilidad técnica, financiera y porque no social donde se determinara estrategias generales que van adaptadas con el proyecto por la hipótesis de nuestro desarrollo expresado en la finalidad, propósito y componentes que logramos alcanzar.

Donde se dará un rango de calificaciones a cada aspecto:

- 1: bajo
- 2: medio bajo
- 3: alto
- 4: muy alto



Cuadro #6
Análisis de alternativas.

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS							
Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categorías
Elaboración de un manual de procesos para el sistema de inventario en la farmacia de la clínica Panamericana.	4	4	4	4	4	20	ALTA
Paciente satisfecho por el servicio.	4	2	2	2	2	12	MEDIA BAJA
Disponibilidad de insumos para el área de quirófano.	4	4	2	2	2	14	MEDIA BAJA
Calificación alta por el MSP.	4	3	4	2	4	17	MEDIA BAJA
Adecuado seguimiento de la normativa.	4	4	3	2	2	15	MEDIA BAJA
TOTAL	20	17	15	12	14	78	

Elaborado por: Cassandra Pérez

Fuente: Investigación de campo.



Análisis

En la elaboración de la matriz de alternativas tuvimos 5 objetivos principales que podrían ayudar a la realización del proyecto lo cual se detalla a continuación:

- Tener pacientes satisfechos ya que ellos son la razón de ser de nuestra clínica.
- Tener buena disponibilidad de insumos médicos para el área de quirófano que sea de entrega oportuna.
- Lograr obtener una calificación alta por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP) para así llegar a tener un servicio de calidad.
- Adecuado seguimiento de las normativas para así tener una buena gestión.

Lo que estos objetivos tuvieron una puntuación media baja lo que no necesita la clínica para tener una buena gestión.

En esta matriz como puntaje alto obtuvimos 20 puntos identificando como el más alto, ya que se considera como nuestro objetivo principal del proyecto que es la elaboración de un manual de procesos para el sistema de inventario para la farmacia de la clínica Panamericana lo que tiene impacto sobre nuestro propósito así llegando a tener personal capacitado y un inventario actualizado día a día con perspectivas altas donde el mayor beneficiario será el propietario de la clínica hasta económicamente.



4.02 Matriz de análisis de impacto de objetivos.

Identificamos alternativas que (Rovayo, 2002) ayudaran para así poder buscar nuestro objetivo que se tomara para así llegar a nuestra finalidad obteniendo alternativa positiva mediante rangos de calificaciones donde serán:

- 1 será bajo
- será medio
- será alto

Donde mediremos técnicas de que si nuestro proyecto tiene factibilidad de lograrse, sobre que genero se dará más, el impacto ambiental que tendrá, su relevancia y su sostenibilidad en un determinado tiempo.

Cada aspecto que tiene esta matriz está basado en la iniciativa del proyecto en qué nivel estará para ser ejecutado, en qué ambiente servirá si será sustentable que nivel de relevancia tendrá en la Clínica Panamericana.



Cuadro # 7
Análisis de impacto de los objetivos.

Objetivo	Factibilidad de lograrse. (alta,media,baja) (4-2-1)	Impacto en género. (alta,media,baja) (4-2-1)	Impacto ambiental. (alta,media,baja) (4-2-1)	Relevancia (alta,media,baja) (4-2-1)	Sostenibilidad. (alta,media,baja) (4-2-1)	Total
Elaboración de un manual de procesos para el sistema de inventario para la farmacia de la Clínica Panamericana.	El beneficiario es el administrador y el dueño de la clínica.	Tendrá personal capacitado y con conocimientos adecuados de buen manejo de medicación.	Trabajo en equipo eficiente y más comunicación.	Beneficiario directo dueño de la clínica.	Dueño de la clínica y encargada de farmacia comprometido en la realización de este manual.	68 PUNTOS
	Se cuenta con autofinanciamiento para la elaboración de este manual.	Disminuirán la pérdida de medicación en las diferentes áreas.	Aptitud hacia el cambio con una visión organizativa.	Satisfacción del personal por una mejor gestión de las actividades.	Dentro de esta institución se dará control de la utilización del manual.	20-32 BAJA
	Beneficio metódico para los procesos de farmacia.		Gestión adecuada de entrega de medicación completa en todas las áreas.	Pacientes satisfechos con atención oportuna y eficiente.	Personal comprometido para mejorar la gestión de inventarios.	32-46 MEDIA ALTA
	Se costa con tecnología adecuada para su realización. Es oportuna y aceptada por los que será		Adecuada gestión de los procesos de inventario del sistema.			46-70 ALTA
TOTAL	20 PUNTOS	8 PUNTOS	16 PUNTOS	12 PUNTOS	12 PUNTOS	

Elaborado por: Cassandra Pérez
Fuentes: Investigación de campo.



Análisis

Llegando a obtener nuestro principal objetivo del proyecto que es la elaboración de manual de proceso para el sistema de inventarios de la farmacia de la Clínica Panamericana.

Identificando los aspectos de impactos en el impacto de factibilidad de lograrse podemos ver que tenemos resultados positivos para su ejecución aparte contamos con autofinanciamiento para su realización.

El impacto de género se da una disminución de pérdida de medicación ya que es favorable tanto para el personal como para el dueño que será hasta menos pérdida económica, lo cual se daba esto por un mal manejo de inventarios, en el impacto ambiental se desarrolló trabajo en equipo competitivo en situación de adaptabilidad, de calidez y de mejora en el entorno de eficacia y efectividad con una visión organizacional.

Este proyecto tiene una relevancia muy satisfactoria tanto para el dueño como para el personal que estará más capacitado para la realización de cada actividad donde se obtendrá pacientes satisfechos por nuestro servicio.

Sostenibilidad muy positivo debido a que se cuenta con el compromiso tanto del dueño como el personal para la realización de este manual que será muy beneficioso y tendrá una buena gestión.



4.03 Diagrama de estrategias.

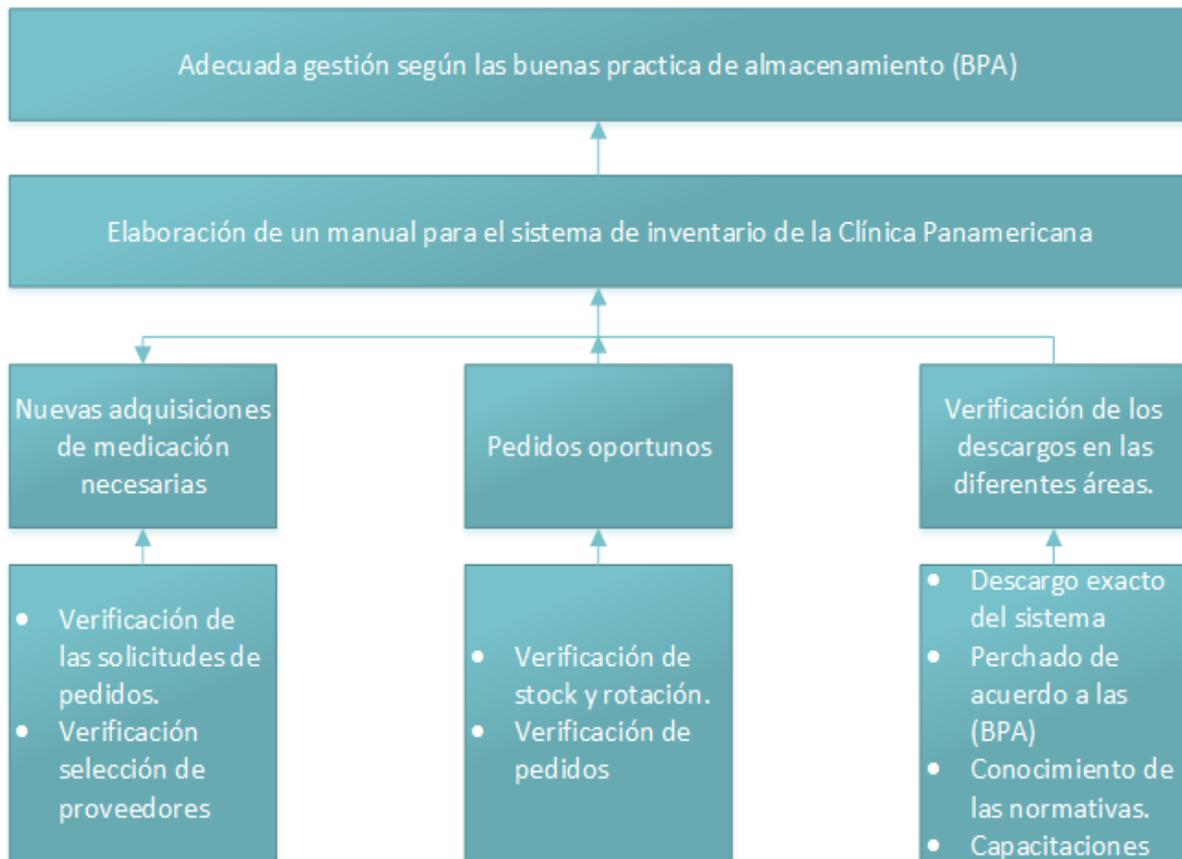
Este diagrama ayuda a establecer nuestros (Rovayo, 2002) alcances expresados en conjuntos de objetivos que consideramos como factibles dentro de las posibilidades del proyecto donde se vinculara estrategias de manera realista determinado ciertos límites y ciertos objetivos específicos creando indicadores de gestión y de resultado.

En este diagrama tiene 4 detalles los cuales son:

- Finalidad: es aquello que queremos realizar de nuestro proyecto.
- Propósito: es aquello donde vamos a llegar con nuestro proyecto.
- Componentes: aquellos componentes principales que está compuesto nuestro proyecto.
- Actividades: aquellas que ayudaran a la realización de nuestro proyecto.

Aquí nos plantearemos estrategias ya sea a corto, mediano o a largo plazo para que este proyecto sea ejecutado de la mejor manera posible.

Cuadro #8
Diagrama de estrategias



Elaborado por: Cassandra Pérez

Fuente: Investigación de campo.



Análisis

Este diagrama de estrategia tiene 4 pasos los cuales son:

- Nuestra finalidad es lograr tener una adecuada gestión de inventario según las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA).
- Como nuestro propósito es la elaboración de un manual de procesos para el sistema de inventarios de la farmacia de la Clínica Panamericana.
- Nuestros 3 componentes principales que es las nuevas adquisiciones de medicación necesaria lo cual nos ayudara a tener medicación al instante, los pedidos oportunos para ayuda a cualquier incertidumbre y la verificación de los descargos en las diferentes áreas para así poder dar la medicación adecuada.
- Las actividades que serán realizadas con cada componente para una mejor gestión en control de inventarios.

De acuerdo al diagrama de estrategia hemos tomado los objetivos principales para vincular las estrategias para la implementación del manual lo que su principal efecto será el control de la gestión de inventarios lo cual nuestro resultado general será la implementación del manual de procesos para el sistema de inventario seguido de los componentes que son las estrategias que se realizaran para el mejoramiento del control de inventario seguido de las actividades que se realizaran.



4.04 Matriz de marco lógico.

Tiene la finalidad de saber lo que (Rovayo, 2002) deseamos lograr en el proyecto expresando en la finalidad, el propósito y nuestros componentes.

Buscando como alcanzar nuestro propósitos a través de nuestros componentes y de actividades.

Se presentara donde se lograra o como se podrá medir los factores externos (Ortegon, 2005) que son indispensable para el éxito de todo proyecto esto se llegara a través de indicadores.

Orientado en la concentración de los objetivos, actividades y componentes que facilitara la comunicación del dueño y su personal.

Aquí se dará diferente información basada en 4 aspectos dentro de la columna del marco lógico importantes que son:

- Finalidad que es el resumen de nuestros objetivos.
- Indicadores serán nuestros resultados ya verificados
- Medios de verificación nos no más que nos darán los datos que necesitemos para nuestro resultado.



- Los supuestos será como nuestros riesgos los factores externos que podrían llegar afectar a nuestro proyecto.

Dentro de los 4 aspectos que se dan en las filas del marco lógico son:

- Nuestras actividades que debemos realizar para lograr nuestro proyecto
- Componentes son los que nos ayudará en nuestros logros que cumplen parámetros específicos.
- Propósito a donde queremos llegar y como lo queremos hacer.
- Finalidad de nuestro proyecto para que va a servir esto.

Esta matriz nos ayuda a sintetizar información clave para llevar adelante nuestro proyecto.

Mide las incertidumbres del proyecto donde se explican con los factores externos (o supuestos) en cada nivel de modo general.



Cuadro #9
Matriz de Marco Lógico.

FINALIDAD Adecuada gestión de inventarios según las buenas prácticas de almacenamiento.	INDICADORES Descargos del mes. # De descargos / los 30 días.	MEDIOS DE VERIFICACION Inventarios mensuales.	SUPUESTOS Dispensación oportuna de medicación en las diferentes áreas.
PROPOSITO Elaboración de un manual de procesos para el sistema de inventarios de la farmacia de la clínica Panamericana.	Tiempo de realización del manual. Duración de 6 meses para la elaboración del manual.	Manual elaborado.	Compromiso del personal para su implementación.
COMPONENTES 1) Nuevas adquisiciones de medicación necesaria	Lista de los pedidos de medicación. Conteo Mensual	Pedidos realizados.	Control de los pedidos.
2) Pedidos oportunos	Hoja de pedidos con anticipación. Mensualmente	Inventario de pedidos a tiempo	Pedidos oportunos y a tiempo en las diferentes áreas.
3) Verificación de los descargos en las diferentes áreas.	Verificación en el sistema de descargo de medicación. Descargo mensuales	Inventario del sistema de la medicación.	Inventario actualizado.
ACTIVIDADES 1) Verificación y selección de proveedores.	PRESUPUESTO \$10	Lista de proveedores	Selección de medicación oportuna y a tiempo.
2) Descargo exacto del sistema.	\$15	Lista de los descargos impresos	Control de inventarios
3) Perchado de acuerdo a las BPA.	\$10	Medicación buen almacenada	Control del MSP
4) Capacitación	\$120	Capacitador	Manejo adecuado de la gestión de inventario.

Elaborado por: Kassandra Pérez

Fuente: Investigación.



Análisis

El análisis de la matriz del marco lógico nos indica lo que deseamos lograr con el proyecto con la finalidad de ver cada indicador ya si utilizar medios de verificación, donde se proporciona nuestra finalidad que es que existe una gestión de inventarios y sean actualizados constantemente.

Nuestro objetivo principal es la elaboración de un manual de procesos para el sistema de inventario de la farmacia de la clínica Panamericana, lo cual tenemos como finalidad lo que es lograr tener una adecuada gestión según las BPA.

Nos ayuda a un mejor control debido que se lo obtendrá mediante un indicador que es dividir los números de descargo con los 30 días laborables lo que tendremos descargos mensualmente, el propósito de este proyecto es la elaboración del manual lo que nos indicara como debe funcionar y seguir las normativas para esta gestión lo que se tardara en realizarse durante los 6 meses para que llegue a su ejecución.

Este proyecto cuenta con 3 componentes principales que están puesto en marcha para una mejor gestión de inventarios así logrando tenerlos actualizados día a día y las actividades que apoyara a la realización de este proyecto son básicas que tiene un presupuesto de \$150 dólares .



CAPITULO V

Objetivo

Proporcionar una guía administrativa que ayude al personal de farmacias en conocimientos de cada actividad a realizarse en almacenamiento y distribución de medicamentos para una virtuosa gestión de inventarios así accediendo a un abastecimiento de medicación brindando atención oportuna a los pacientes.

Propuesta

Implementación de un manual de procesos para el sistema de inventarios de la farmacia de la Clínica Panamericana Distrito Metropolitano Quito (DMQ) periodo 20016-20017.

Alcance

Esta aplicado directamente al personal de farmacias, que son aquellos que están involucrados directamente con el almacenamiento y distribución de medicamentos para una buena gestión de inventario y una óptima atención con la entrega de medicación de calidad de una manera oportuna el mayor tiempo posible a los pacientes.



5.1 Antecedentes.

El manual de procesos (Clavijo, 2015) es aquel documento el que se encuentran las normas, procedimientos y políticas de manera más detallada las cuales deben ser cumplidas por cada empresa con el propósito de poder entregar un servicio de mejor calidad.

Con el manual obtendremos los beneficios que se detallaran a continuación:

- Con la aplicación del manual lograremos cumplir con los procedimientos, normativas y políticas de la justificación en cuanto al control de inventario de medicina.
- Promueve el compromiso del personal hacia el desarrollo y mejoramiento de la Empresa.
- Efectúa los procesos adecuados evitando pérdida de tiempo.
- Obtener personal capacitado y listo para el manejo de actividades inherentes.
- Determinar las fallas que se dan en el proceso de la aplicación del manual.
- Beneficios administrativos y económicos para la empresa

El manual de procesos consta de características principales (Max Muller , 2011) como son:

- Es cambiable, claro y sucinto de acuerdo a las políticas de la empresa.
- El personal debe estar dispuesto y listo para los cambios propuestos por la empresa.
- Al ponerlo en práctica se establece aciertos y desaciertos en los proceso.



5.2 Descripción.

En la clínica Panamericana ubicada en el sector sur del Distrito Metropolitano Quito tiene por objetivo principal la dispensación de medicamentos desde la farmacia hasta que lleguen a los pacientes adecuadamente. En el área de farmacia es donde se realiza la dispensación de toda la medicación en cada área se realiza descargo en un software instalado, para el manejo de donde se ha encontrado irregularidades por faltantes en las diferentes áreas que dan los reportes de inventario que se los realiza cada mes.

La farmacia de la Clínica Panamericana tiene el compromiso de garantizar los insumos y dispositivos médicos de manera adecuada.

Se deduce que por estas doctrinas se va a realizar un (Clavijo, 2015) manual de procesos para el sistema de inventarios de la farmacia de la Clínica Panamericana, el cual establece normas, políticas y procedimientos para el manejo adecuado de medicamentos que son descargados en el sistema hasta que son distribuidos a cada paciente para su utilización pertinente.

El manual estará formado por parámetros que serán descifrables y congruentes a las actividades que deben realizarse en la farmacia, que desempeñara el personal y que funcionaran para la gestión de inventarios.



Los parámetros son los siguientes:

- Portada: que es donde se detalla el nombre de la institución, de la carrera del estudiante, logotipos de la institución y carrera, tema y fecha.
- Índice: se detalla todo el contenido que se está tratando.
- Introducción: se detalla un poco de lo que se está llevando acabo.
- Objetivo: nuestros objetivos del proyecto tanto el general como el específico que vamos hacer, como lo vamos hacer y para que lo vamos hacer.
- Propósito: es lo que vamos hacer.
- Alcance: es a donde vamos a llegar porque medios.
- Políticas: son reglas o normas que se establecen dentro de la empresa o desde un régimen superior como el MSP.
- Valores: se detalla los valores o principios que tiene la empresa.



- Descripción de las acciones: se detallan las actividades que cada encargado va a realizar.
- Diagramas de flujos de cada acción: se detalla por medio de flujo gramas los diferentes procesos que está constituido la empresa.
- Glosario: aquel conjunto de palabras desconocidas que se le agregan significado.

5.3 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.

Se define el contenido:

- El problema.
- La formulación del problema.
- Objetivo general.
- Objetivos específicos.

Se realiza la **recopilación de información**:

Investigación de campo es aquel método de recolección de datos que se realiza dentro del lugar que estamos detectando el problema para así lograr encontrar solución.

Existen 3 tipos de investigación de campo las cuales se detalla a continuación:



- Investigación de campo histórica: es basada en la diferente historia ocurrida en el pasado donde se realiza una búsqueda de la verdad que llegan a sustentar los acontecimientos pasados.
- Investigación de campo descriptiva: es donde se describe los hechos y características al realizar una interpretación correcta.
- Investigación de campo experimental: es la manipulación de las variables que han sido no comprobadas con la finalidad de llegar hacer comprobadas.

La recopilación de información dentro de la investigación de campo fue dada en la Clínica Panamericana, donde utilizamos la investigación de campo descriptivo ya que utilizamos de método la encuesta.

La encuesta al personal de farmacia fue realizada el día martes 28 de febrero del presente año a las 14h30.

Donde se realizó el análisis se llegó a la conclusión de que se necesita un manual para tener una mejor gestión de inventarios así teniéndolos actualizados día a día.

El siguiente formato de la encuesta es el siguiente:



ENCUESTA EN AL CLINICA PANAMERICANA



AREA ENCUESTADA:

FECHA DE LA ENCUESTA:

OBJETIVO GENERAL: Elaboración de un manual de proceso para el sistema de inventarios de la farmacia de la Clínica Panamericana DMQ periodo 2016-2017.

OBJETIVO ESPECIFICOS:

- Adquirir información verídica.
- Analizar e interpretar la información de manera correspondiente.
- Realizar la tabulación para la verificación de la información.

Conteste de manera pertinente:

1) Como se ha manejado la farmacia en cuestión al inventario.

.....
.....
.....

2) Alguna vez ha recibido normativas sobre la gestión de inventarios.

.....
.....
.....

3) Considera usted que la elaboración de este manual será beneficioso.

.....
.....
.....

4) Considera usted que este manual será una guía para un adecuado manejo de inventarios.

.....
.....



Análisis de la encuesta

A través de la encuesta establecida se adquirió información verídica donde arrojó resultados positivos en la cual los 2 empleados encargados de la farmacia y bodega de la misma comunican que existe inadecuado manejo de inventarios y desactualizaciones del mismo, donde se fomenta que es necesaria la elaboración del manual para así poner tener inventarios actualizados de manera oportuna.

Tiene como finalidad mejorar la gestión de inventarios dando una apropiada gestión con la ayuda de este manual se ayudara a fomentar, orden en los sistemas de inventario dando a cada responsables actividades específicas para un mejor control y así evitar perdida de medicación en las diferentes áreas de la Clínica Panamericana Ubicada en el sector Sur Distrito Metropolitano Quito (DMQ).

Donde necesitan conocer el involucrado de estos procesos y también sus responsabilidades, proporcionando la uniformidad del trabajo, permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar diferentes tareas sin ningún inconveniente.



Levantamiento de procesos

En la farmacia de la Clínica Panamericana se identifica el mapa de procesos de los cuales están relacionados directamente.

Lo que se utilizara pasos para la identificación de procesos y su levantamiento de la información proporcionada dentro de la farmacia mismo.

Lo que para esta información se procederá hacer descomposición de procesos.

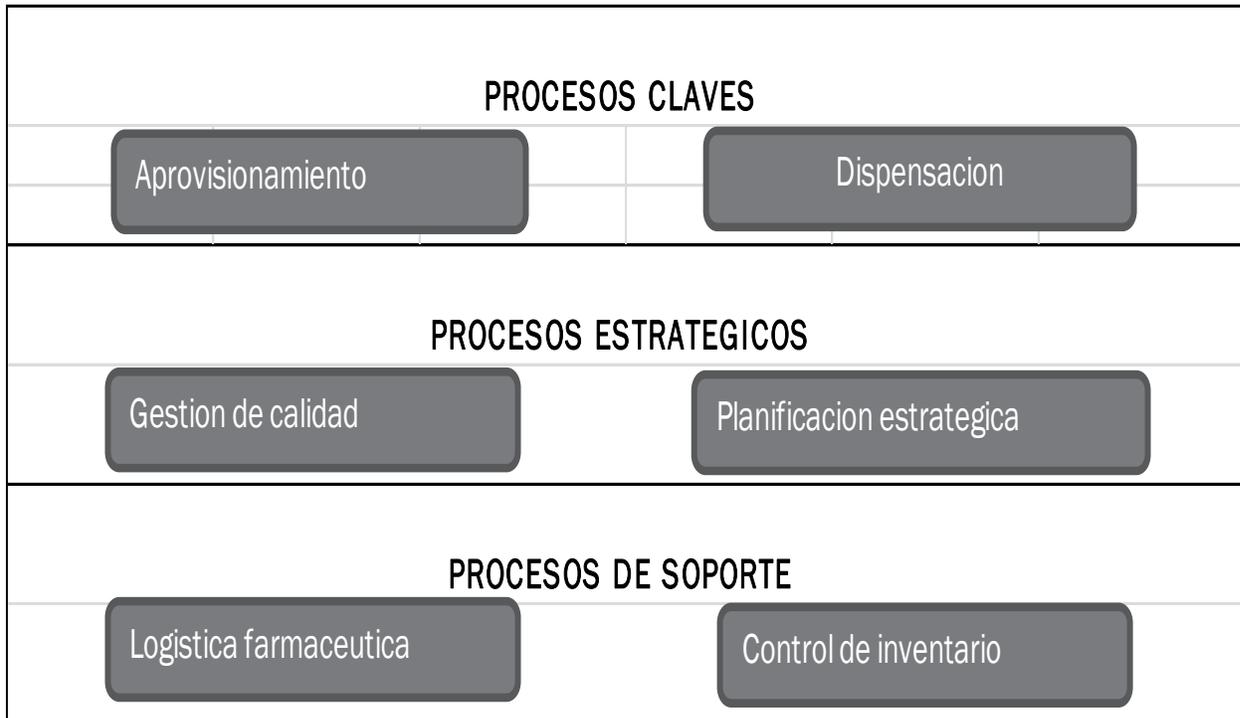
Mapa de procesos

Este mapa está conformado por 3 procesos los cuales son los procesos claves, procesos estratégicos y procesos de apoyo.

- Procesos claves: son aquellos que dan valor añadido al servicio.
- Procesos estratégicos: aquellos que son dirigidos por la alta gerencia.
- Procesos de apoyo: aquellos que dan soportes a los de apoyo y estratégico para un mejor servicio.



Cuadro #10
Mapa de Procesos



Elaborado por: Cassandra Pérez.

Fuente: Investigación de campo.



Análisis

Los procesos que cuenta la farmacia de la Clínica Panamericana en los procesos claves tienen 2 procesos que se detallan a continuación:

- Aprovisionamiento que es hacer comprar que sean necesarias y oportunas.
- Dispensación: se obtiene adecuado acopio de los medicamentos para una repartición eficaz y eficientemente en las diferentes áreas.

Los procesos estratégicos están conformados por:

- Gestión de calidad aquí donde se va a verificar las normas ISO 9000 que se va a entregar un servicio de calidad
- Planificación estratégica aquí se realizara una programación de cada actividad para así lograr nuestro objetivo.

Los procesos de soportes aquellos que ayudan a la realización de los procesos anteriores lo que tenemos:

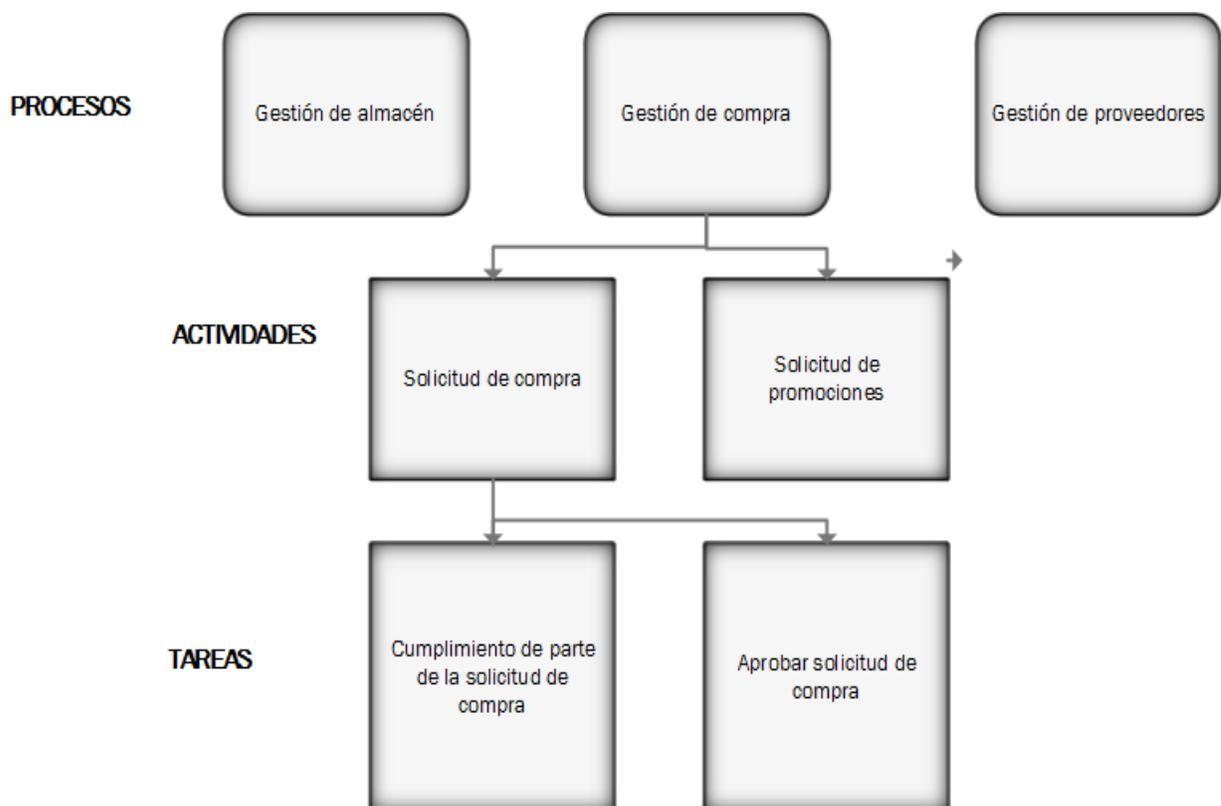
- Logística farmacéutica que darán asistencia a los procesos y versátiles de alto grado de complejidad dentro de la farmacia.

- El control de inventarios que nos ayudara a un mejor control de los medicamentos así evitando perdidas.

Macro procesos

Conjunto de actividades relacionadas que la empresa debe realizar a fin de cumplir con su función institucional y legal.

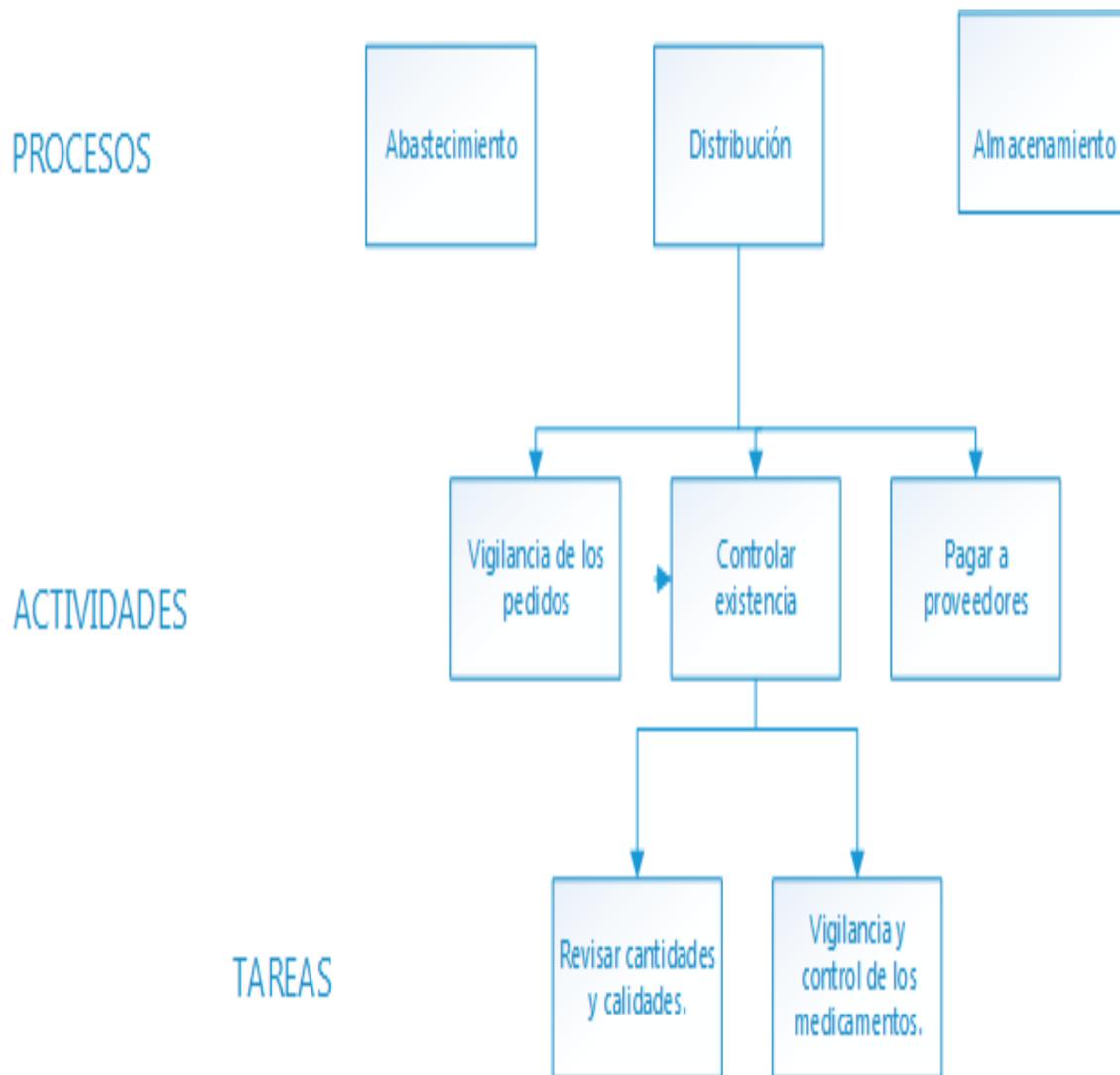
Cuadro #11
Aprovisionamiento



Elaborado por: Cassandra Pérez.

Fuentes: Investigación de campo

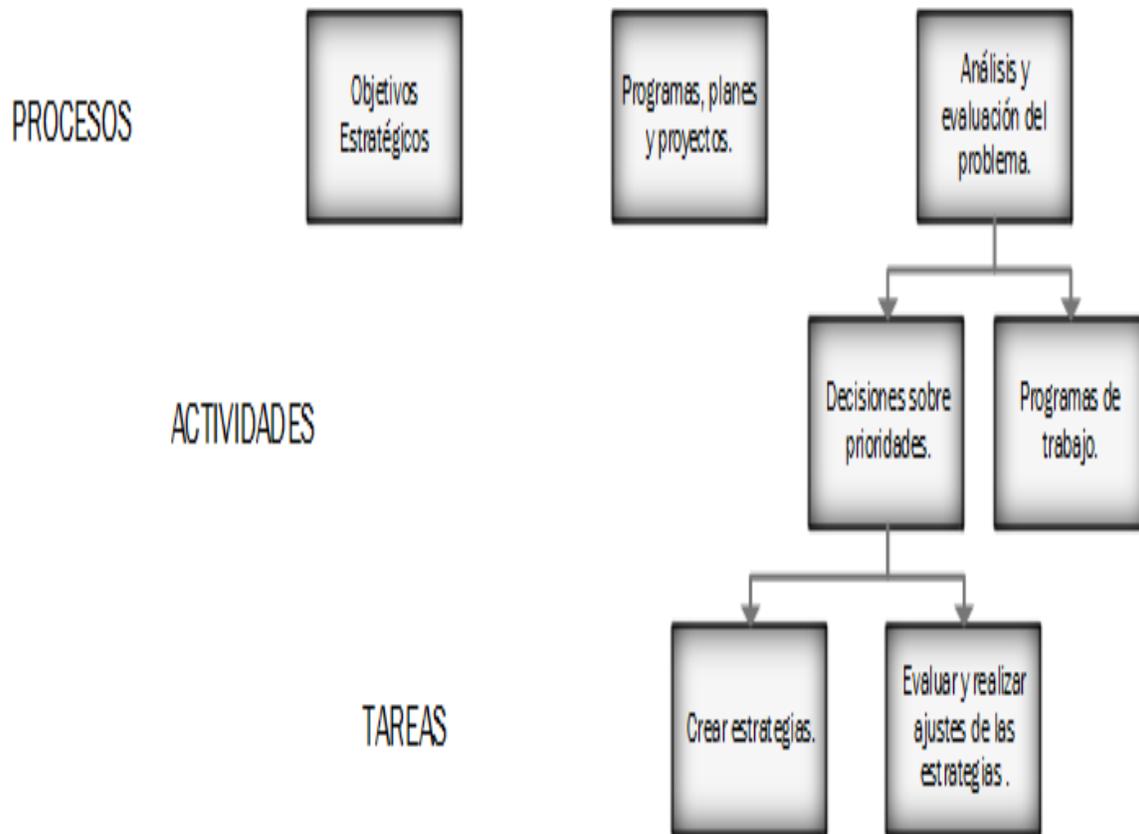
Cuadro #12
Dispensación



Elaborado por: Kassandra Pérez.

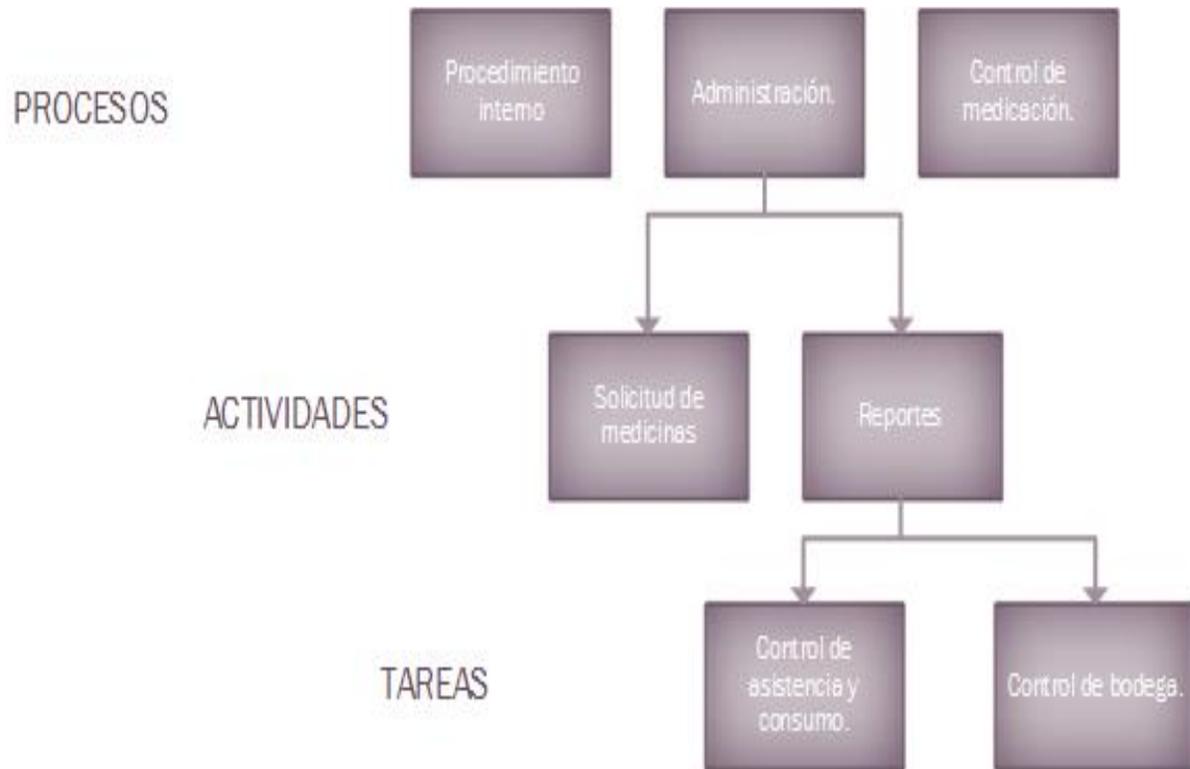
Fuentes: Investigación de campo

Cuadro #13
Planificación estratégica



Elaborado por: Cassandra Pérez.
Fuentes: Investigación de campo

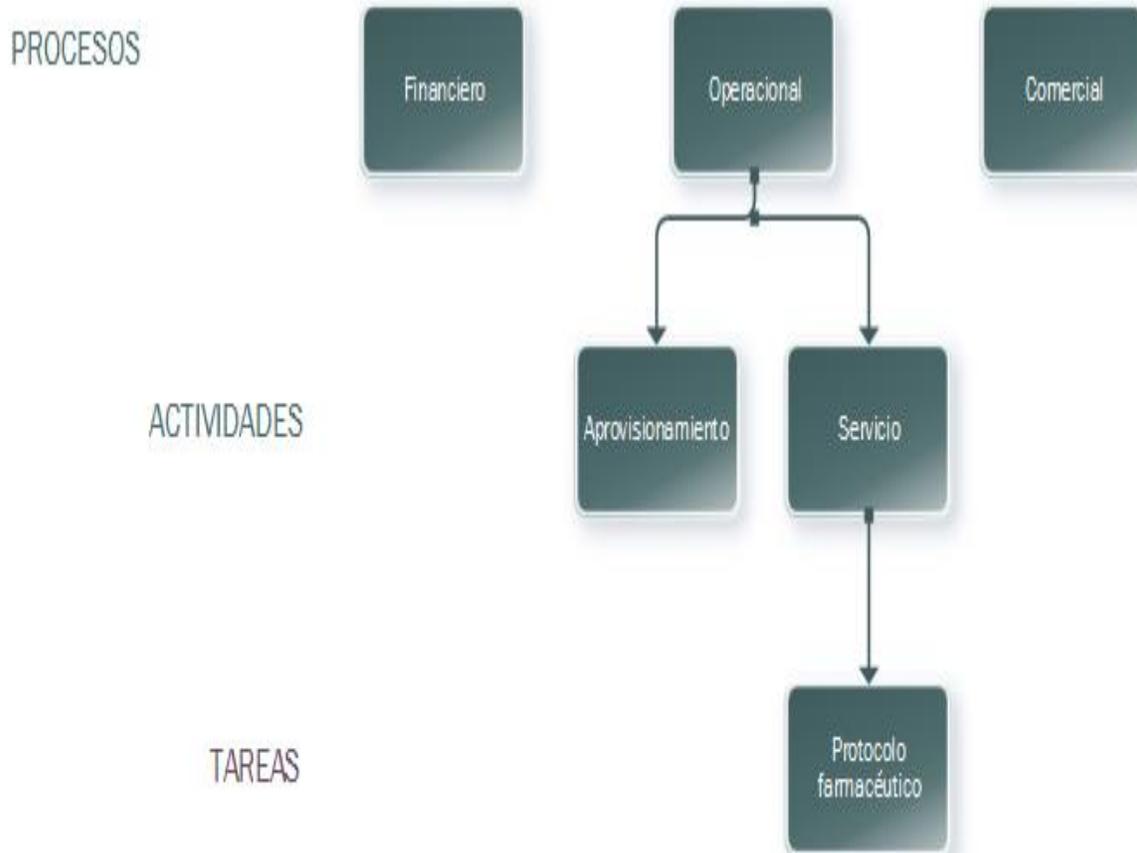
Cuadro #14
Control de inventario



Elaborado por: Kassandra Pérez.

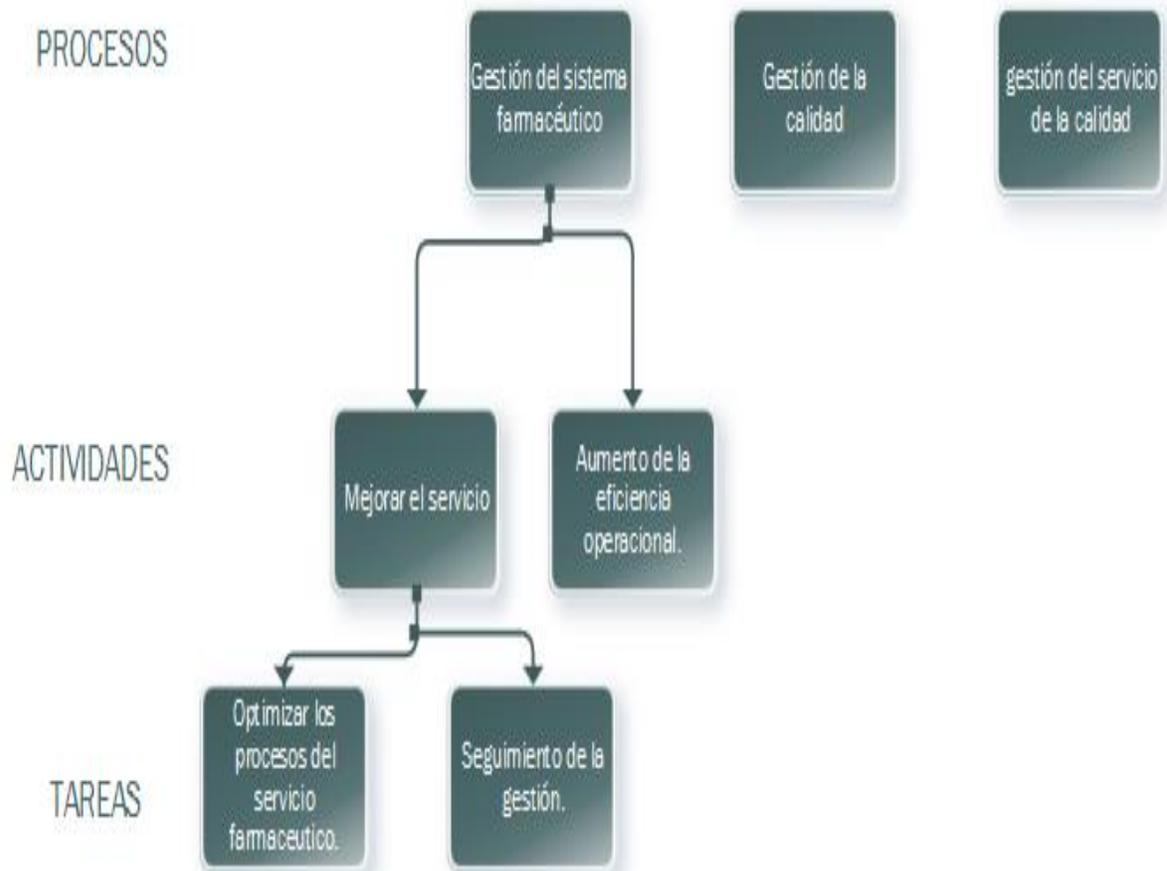
Fuentes: Investigación de campo

Cuadro #15
Logística farmacéutica



Elaborado por: Kassandra Pérez.
Fuentes: Investigación de campo

Cuadro #16
Gestión de calidad



Elaborado por: Kassandra Pérez.

Fuentes: Investigación de campo



Fichas de procesos

Las fichas de procesos son aquellos (Max Muller , 2011) registros donde se define los elementos claves de un proceso.

Es una manera más simple de documentar un proceso, este modelo es propuesto por para una mejor identificación y análisis de procesos.

Esta ficha está formada por cuantificaciones como:

- Nombre del proceso: es la que denominación por la que se llegara a identificar el proceso.
- Descripción: es donde se da una idea general de sus partes o propiedades.
- Misión/objetivo: es el objetivo que tiene el proceso en el cual está diseñado donde se relaciona con las necesidades de los clientes.
- Responsables: es la persona o unidad que se tiene como responsabilidad sobre la adecuada ejecución del proceso.
- Destinatario: son los pacientes a los que se les presta el servicio.



-
- Inicio/fin: comienzo del evento que se pone en marcha en el proceso, el fin es la entrega al paciente del servicio finalizado.
 - Entradas: son los documentos o registros y recursos de un proceso y que son necesarios para su realización.
 - Salidas: documentos, registros, productos y resultados intermedios del procesos.
 - Indicadores: son magnitudes utilidades para medir los resultados efectivamente obtenidos.
 - Registros: son documentos que dan resultados que nos proporcionan evidencias de actividades desempeñadas.
 - Procedimientos asociados: todos los procedimientos asociados al proceso.
 - Aplicación informática: caso de que el proceso se sustente en parte o del todo en una aplicación informática.



Ficha del proceso de Aprovisionamiento.

Cuadro#17
Aprovisionamiento

FICHAS DE PROCESOS	
Nombre del proceso	Aprovisionamiento
Descripción	Este proceso es la acción de comprar ciertos medicamentos este de promoción o no.
Misión/objetivo	Tener un mejor control de los aprovisionamientos que se realizan y así lograra una eficiente gestión de inventarios.
Responsable	Personal de farmacias.
Destinatario	Pacientes de las diferentes áreas.
Inicio/fin	Se inicia en listado de pedido y se termina en la entrega de pedidos oportunos.
Entradas	<ul style="list-style-type: none">• Stock de medicación.
Salidas	<ul style="list-style-type: none">• Información para la evaluación de proveedores.
Indicadores	Costos de los medicamentos adquiridos.
Registros	Archivo de las promociones. Archivo de la entrega de medicación.
Procedimientos asociados	Procesos operativos y de soportes
Aplicación informática	Sistema de inventarios

Elaborado por: Kassandra Pérez

Fuente: Investigación de campo



Ficha del proceso de Dispensación.

Cuadro#18
Dispensación

FICHAS DE PROCESOS	
Nombre del proceso	Dispensación
Descripción	Este proceso es la acción de entregar una cierta cantidad de medicamentos o dispositivos médicos.
Misión/objetivo	Planificar los procesos de dispensación para así llegar a evitar irregularidades.
Responsable	Personal de farmacias.
Destinatario	Pacientes de las diferentes áreas.
Inicio/fin	Se inicia en el sistema realizando los descargos.
Entradas	<ul style="list-style-type: none">• Medicación• Prescripción medica
Salidas	<ul style="list-style-type: none">• Medicación dispensada• Intervención farmacéutica
Indicadores	Prescripciones médicas. # de recetas
Registros	Copias de las prescripciones medicas
Procedimientos asociados	Procesos operativos y de soporte.
Aplicación informática	Registro informático de la medicación dispensada en el sistema.

Elaborado por: Kassandra Pérez

Fuente: Investigación de campo



Ficha del proceso de Gestión de Calidad.

Cuadro#19
Gestión de Calidad.

FICHAS DE PROCESOS	
Nombre del proceso	Gestión de la calidad
Descripción	Este proceso es la acción de verificar todas las planificaciones y controles de la empresa con actividades de calidad.
Misión/objetivo	Garantizar la correcta gestión de la calidad de todos los procesos.
Responsable	Personal de farmacias.
Destinatario	Pacientes de las diferentes áreas.
Inicio/fin	Se inicia en tener un buen protocolo farmacéutico.
Entradas	<ul style="list-style-type: none">• Certificaciones.
Salidas	<ul style="list-style-type: none">• Certificaciones archivadas.
Indicadores	# De reclamaciones de certificaciones de parte de los pacientes.
Registros	Registros de certificaciones.
Procedimientos asociados	Procesos operativos y de soporte.
Aplicación informática	Procedimientos de gestión de certificaciones.

Elaborado por: Cassandra Pérez

Fuente: Investigación de campo



Ficha del proceso de Planificación Estratégica

Cuadro#20
Planificación Estratégica.

FICHAS DE PROCESOS	
Nombre del proceso	Planificación Estratégica.
Descripción	Es un proceso sistemático de hacer planes para alcanzar nuestro propósito o nuestros objetivos.
Misión/objetivo	Evaluar las políticas, normas y estrategias conceptualizando nuevos conocimientos que ayudaran a la administración de la empresa.
Responsable	Personal de farmacias.
Destinatario	Pacientes de las diferentes áreas.
Inicio/fin	Se inicia estableciendo nuestros objetivos estratégicos.
Entradas	<ul style="list-style-type: none">• Necesidades de nuestros pacientes.
Salidas	<ul style="list-style-type: none">• Pedidos aceptados• Promociones
Indicadores	Catálogos de promociones
Registros	Registros de utilización de promociones.
Procedimientos asociados	Procesos operativos y de soporte.
Aplicación informática	Sistema de inventario.

Elaborado por: Kassandra Pérez

Fuente: Investigación de campo



Ficha del proceso de Logística Farmacéutica

Cuadro#21
Logística Farmacéutica

FICHAS DE PROCESOS	
Nombre del proceso	Logística Farmacéutica
Descripción	Este proceso es el control de numerosas variables con nivel de complejidad alto.
Misión/objetivo	Evaluar los resultados de las actividades realizando durante todos los procesos .
Responsable	Personal de farmacias.
Destinatario	Pacientes de las diferentes áreas.
Inicio/fin	Se inicia estableciendo nuestros objetivos estratégicos.
Entradas	<ul style="list-style-type: none">• Identificación de riesgo.
Salidas	<ul style="list-style-type: none">• Optimización de riesgos.
Indicadores	Seguimiento y revisión de riesgos.
Registros	Lista de riesgos.
Procedimientos asociados	Procesos operativos.
Aplicación informática	Sistema de inventario.

Elaborado por: Cassandra Pérez

Fuente: Investigación de campo



Ficha del proceso de Control de Inventario

Cuadro#22
Control de inventario

FICHAS DE PROCESOS	
Nombre del proceso	Control de Inventario
Descripción	Este proceso es el corazón de cada empresa que se dedica a dar un servicio sin esta gestión nuestra empresa podría quebrar.
Misión/objetivo	Obtener una buena gestión de inventarios para sí lograr no tener faltantes en las diferentes áreas.
Responsable	Personal de farmacias.
Destinatario	Pacientes de las diferentes áreas.
Inicio/fin	Registro de medicación.
Entradas	<ul style="list-style-type: none">• Registro de descargos de medicación..
Salidas	<ul style="list-style-type: none">• Medicación entregada.
Indicadores	# De descargos mensuales.
Registros	Listas de los descargos realizados.
Procedimientos asociados	Procesos operativos.
Aplicación informática	Sistema de inventario.

Elaborado por: Kassandra Pérez

Fuente: Investigación de campo



Diagramas de flujos

Los diagramas de flujos son una representación gráfica de la secuencias de todas las actividades que forman un proceso.

Estos diagramas resultan ser muy útiles en las fases de desarrollo de un dicho sistema de gestión mediante sea diseño, implantación o revisión.

Para lograr identificar o definir procesos de un sistema de gestión es necesario saber este método donde existen dos pasos como:

- Elaboración de mapa de procesos.
- Descripción de cada proceso.

La elaboración del mapa de procesos es ver una visión global del sistema de gestión, donde se representa los procesos que llegan a componer los mismos sistemas con sus relaciones principales.



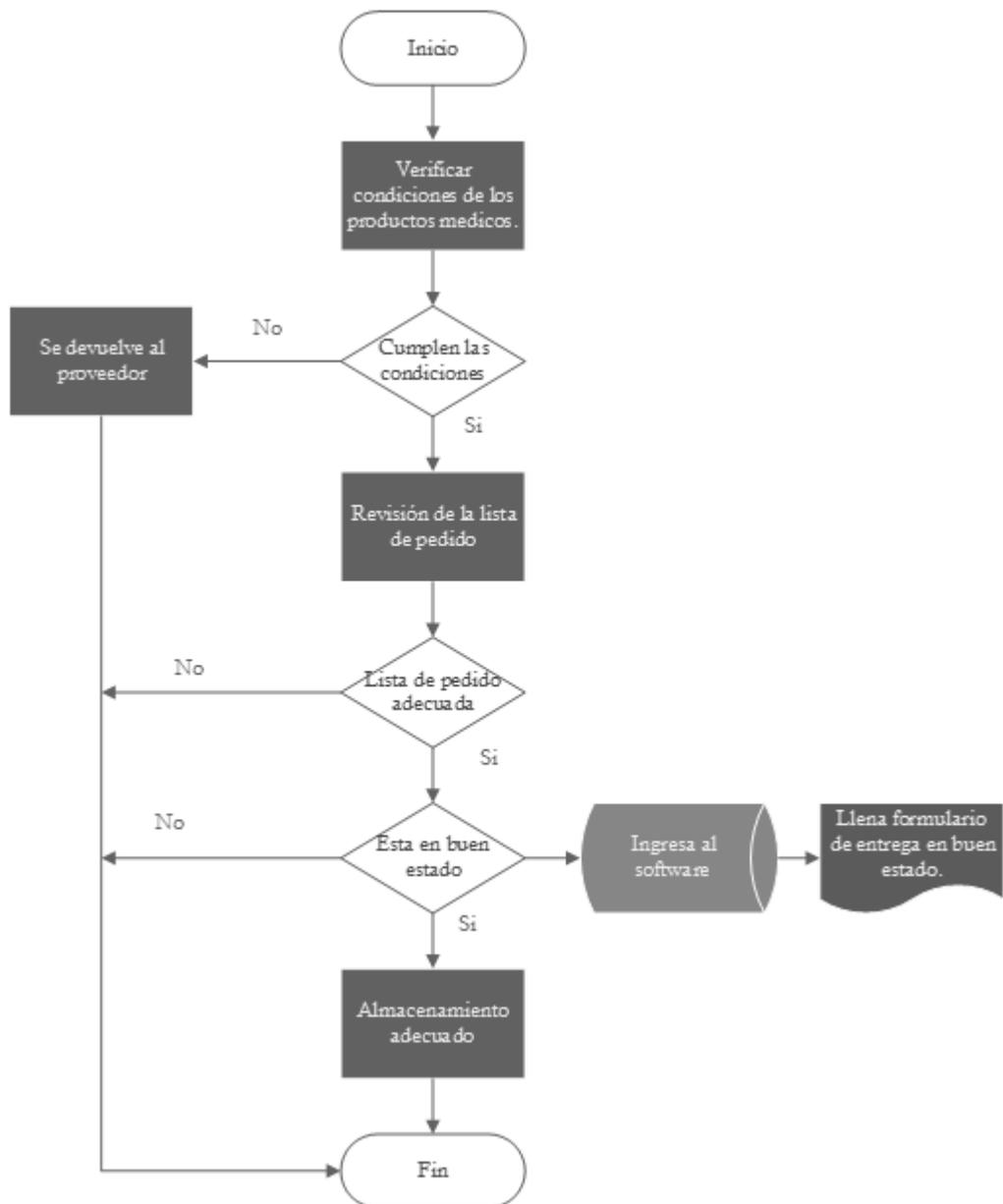
La descripción de cada proceso se basa en describir el procedimiento que se recomienda que el proceso incluya los siguientes aspectos:

- Cabecera donde se detalla cada parte de los procesos.
- Objeto o la misión que tiene el proceso
- Alcance a donde queremos llegar en este proceso
- Responsabilidad del problema los encargados del área y de los procesos.
- Registros la documentación que obtendremos en cada proceso
- Firmas de todos los responsables de los procesos.

Con los diagramas de flujos nos facilita a:

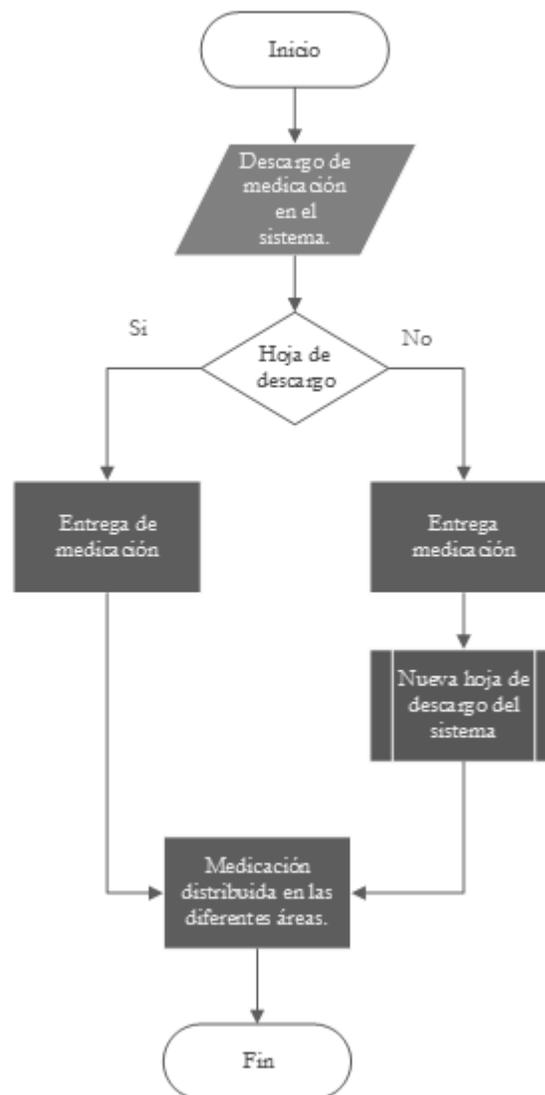
- Establecer el alcance del proceso a describir.
- Identificar y listar las principales actividades/subprocesos que están incluidos en el proceso a describir y su orden cronológico.
- Si el nivel de detalle definido incluye actividades menores, listarlas también.

Cuadro#23
Diagrama de Aprovisionamiento



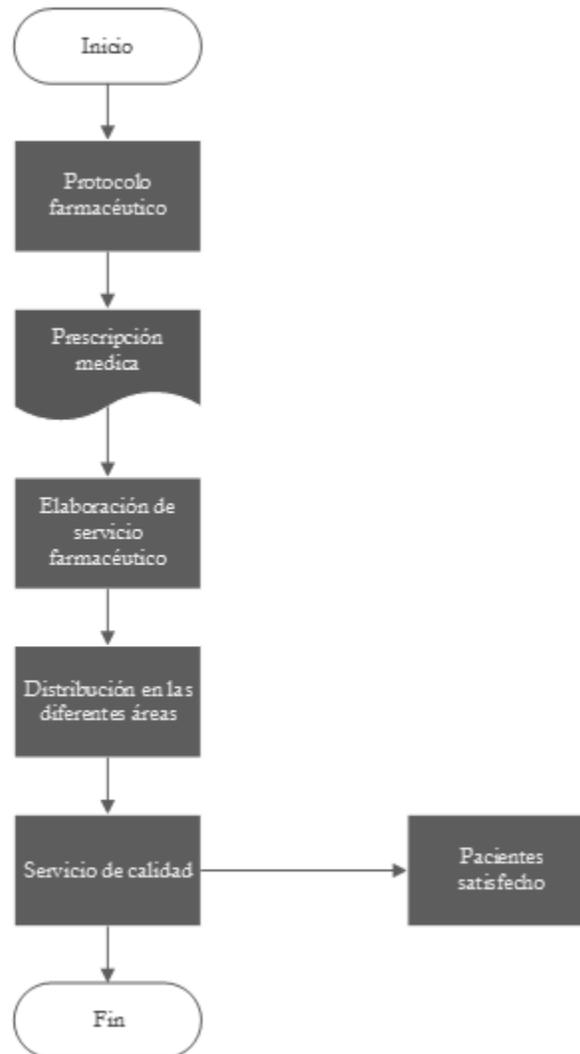
Elaborado por: Kassandra Pérez
Fuente: Investigación de campo

Cuadro#24
Diagrama de Dispensación



Elaborado por: Cassandra Pérez
Fuente: Investigación de campo.

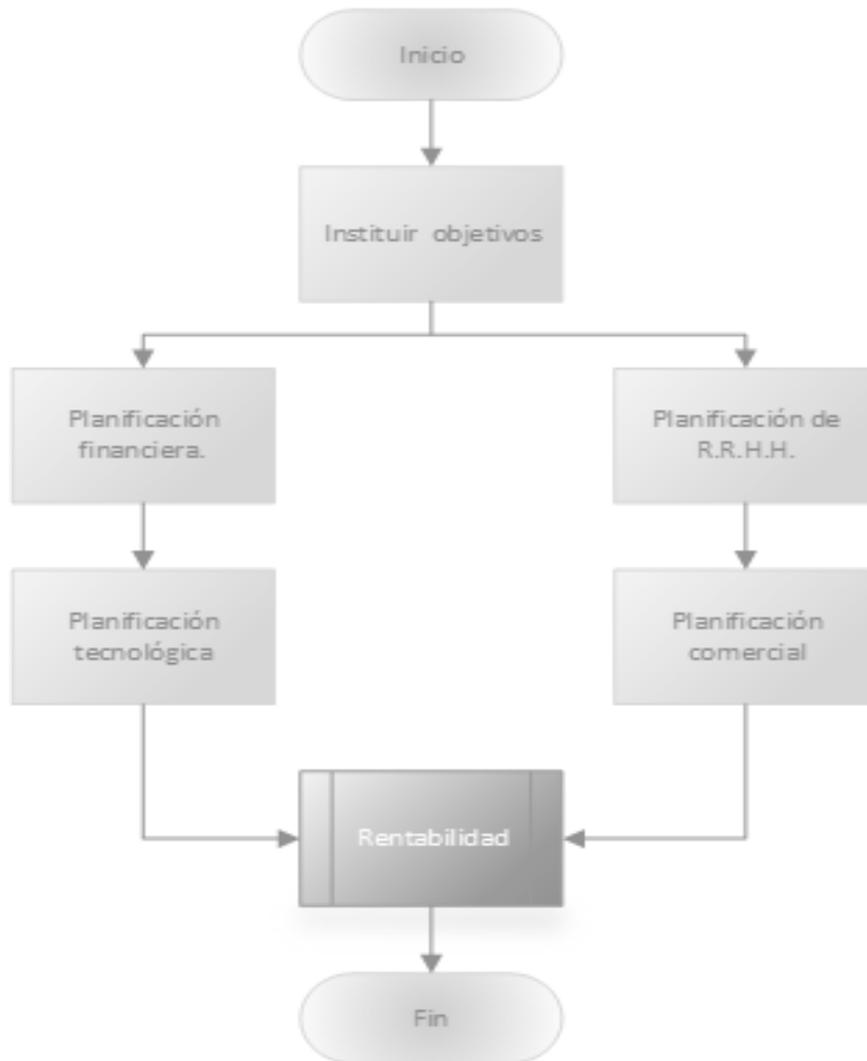
Cuadro#25
Diagrama de gestión de la calidad



Elaborado por: Kassandra Pérez

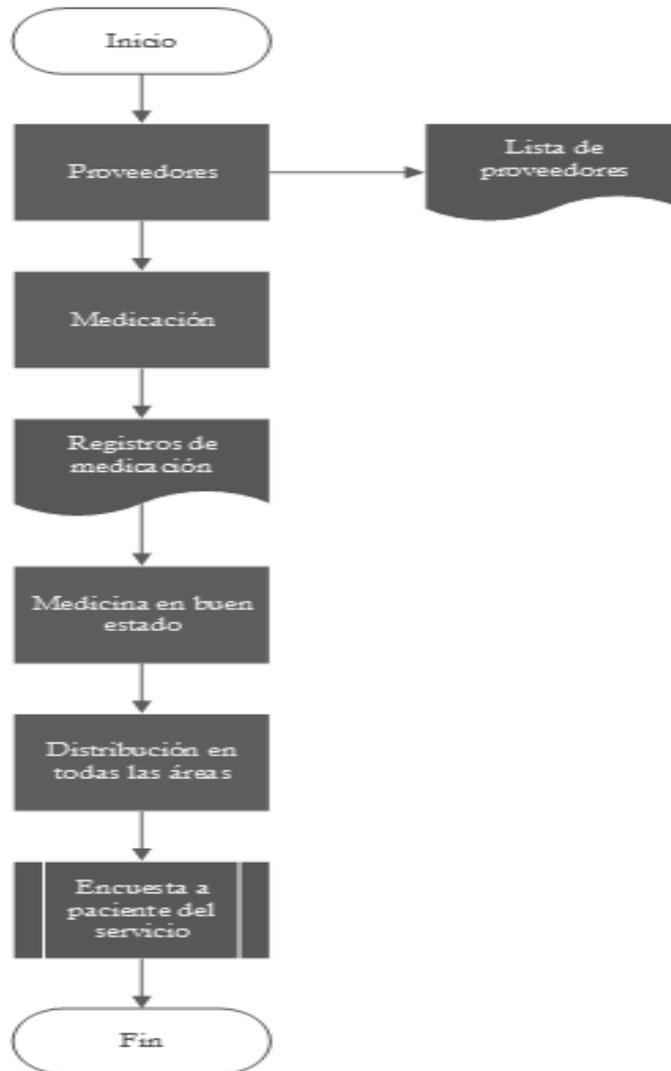
Fuente: Investigación de campo.

Cuadro#26
Diagrama de Planificación estratégica.



Elaborado por: Kassandra Pérez
Fuente: Investigación de campo

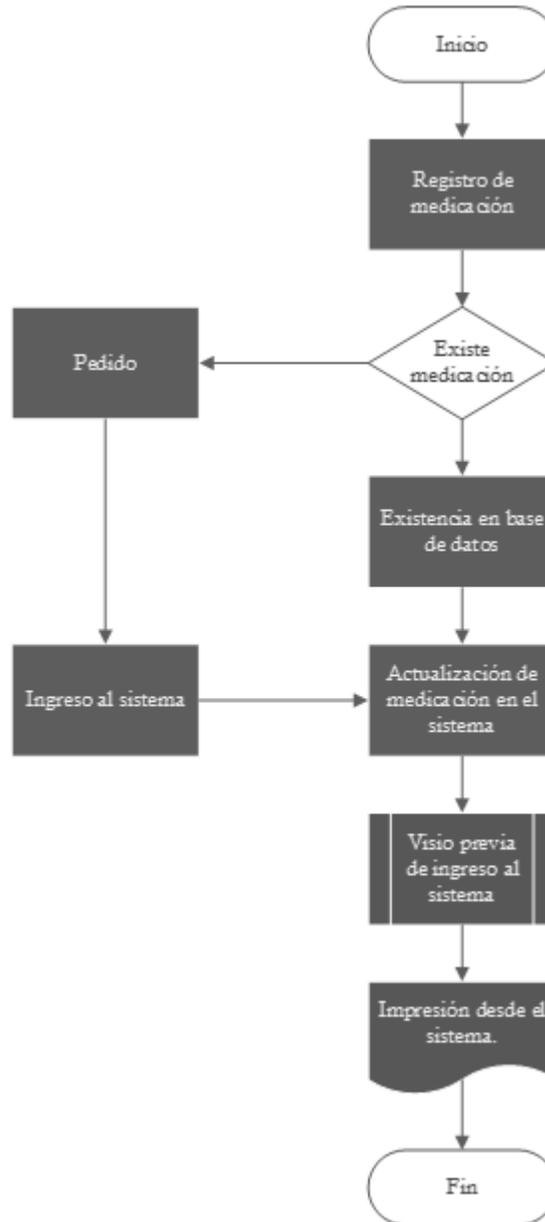
Cuadro#27
Diagrama de logística farmacéutica



Elaborado por: Cassandra Pérez

Fuente: Investigación de campo

Cuadro#28
Diagrama de Control de Inventarios



Elaborado por: Cassandra Pérez

Fuente: Investigación de campo.



CAPITULO VI

Recursos

Los recursos económicos son aquellos que utilizamos para satisfacer una necesidad; es importante que sea recuperable con la utilización de estos recursos.

Teniendo siempre en claro que nuestro objetivo principal va hacer tener un cliente satisfecho.

Donde se tomara en cuenta 4 tipos de recursos:

- ✓ Humanos
- ✓ Físicos
- ✓ Financiero
- ✓ Tecnológico



Humano: este recursos nos garantizar que tengamos colaboradores integrales haciendo las cosas bien y a la primera, donde nos apoyaran dentro del crecimiento personal como profesional.

Este equipo conocerá cual será el resultado final que se debe entregar.

Físicos: son aquellos recursos tangibles dirigidos a la empresa para su éxito, lo cual la clínica cuenta con:

- Equipos de oficinas
- Maquinarias
- Vehículos

Financieros: son aquellos recursos que ayuda o nos permite tener liquidez como empresa.

- Activos
- Finanzas
- Inversiones

Tecnológico: son aquellos recursos que utilizamos para obtener o dar información tenemos 3 tipos de recursos tecnológicos:



- TIC: que es tecnologías de la información y comunicaciones que da a informar a nuestros clientes por las redes sociales como Facebook, instagram y twitter.
- TAC: es la tecnología de aprendizaje y conocimientos el mismo que utilizadas redes sociales donde pone en ejecución algunos artículos o conocimiento de intereses para el público del servicio que se está dando.
- TEP: se refiere a la tecnología de empoderamiento y participación en al redes sociales como Facebook o twitter donde nuestros cliente hace su participación interactuando sobre el articulo o los conocimientos que fueron publicados.

Presupuestos

Es aquella herramienta de apoyo donde una empresa nunca podrá decir que se va a trabajar sin presupuesto, deben manejar todas para la rentabilidad de la empresa.

Es una palabra dividida en dos en:

- PRE: significa antes de.

- SUPUESTOS significa suceso, esto quiere decir que es hacer algo antes que suceda.

Sujeto al criterio de aquellas personas que lo utilizan que va de la mano de todos los departamentos así ayudando a reducir incertidumbres dando algo valioso y viable a nuestro proyecto.

Donde se verificara con que vamos a sustentar nuestro proyecto, que es una herramienta fundamental.

Cuadro #29
Presupuesto del proyecto

		Esferograficos		0,5	4	2
		Calculadora		12	1	12
Componente 1		Resma de papel A4	Materiales	4,5	4	18
		Libros		35	3	105
		Impresiones		0,5	100	50
		Copias		0,05	25	1,25
		Empastado		8	4	32
		Anillados		5	4	20
		Internet		25	10	250
		Computadora	Tecnologicos	58	4	232
Componente 2		Flash		12	2	24
		CD		1,5	4	6
		Transportes		28		25
Componente 3			Economicos			
		No especificado		60		55
TOTAL				\$		832,25

Elaborado por: Kassandra Pérez

Fuentes: Investigación de campo



Cuadro #30
Tabla de depreciación del equipo de cómputo.

TABLA DE DEPRECIACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO			
TIEMPO	COSTO DE DEPRECIACIÓN	TASA %	DEPRECIACIÓN POR PERIODO
6 meses	580	10,00%	58
1	562	20%	112,4
2	449,6	20%	89,92
3	359,68	20%	71,93
4	287,64	20%	57,54
5	230,19	20%	46,03
6	184,66	20%	36,83

Elaborado por: Kassandra Pérez

Fuentes: Investigación de campo

Cronograma

El cronograma es dado de acuerdo a como se ha ido dando el proyecto por etapas en el periodo 2016-2017.

El diagrama de Gantt no es más aquella base de datos donde se desarrollan puntos específicos como son las:

- Actividades
- Fechas de inicio
- Duración
- Fecha de determinación



Donde se va a dar paso a paso el proceso de la realización de este proyecto.

ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	DURACION	FECHA DE TERMINACION
Selección del tema	28/10/2016	1	29/10/2016
Planteamiento del problema	28/10/2016	1	29/10/2016
Capítulo 1	08/12/2016	3	10/12/2016
Capítulo 2	17/01/2017	9	25-ene
Capítulo 3	26/01/2017	5	31/01/2017
Capítulo 4	09/02/2017	6	14/01/2017
Capítulo 5	23/02/2017	5	27/02/2017
Capítulo 6	28/02/2017	1	01/03/2017
Capítulo 7	02/03/2017	8	09/03/2017
Entrega del borrador final	10/03/2017	8	17/03/2017
Revisión del URKUND	20/03/2017	2	22/03/2017
Proceso de lectoría	23/03/2017	6	28/03/2017
Sustentación	10/04/2017	4	13/04/2017

Se realiza un cronograma de actividades que está distribuido en los meses que fue ejecutado todo el proyecto como se muestra a continuación:



Cuadro# 31
Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	OCTUBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBERERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
SELECCIÓN DEL TEMA	X																							
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		X																						
CAPÍTULO 1					X																			
Contexto					X																			
Justificación					X																			
Definición del problema Central					X																			
CAPÍTULO 2									X															
Mapeo de involucrados									X															
Matriz de análisis de involucrados									X															
CAPÍTULO 3										X														
Árbol de problemas										X														
Árbol de objetivos										X														
CAPÍTULO 4													X											
Análisis de alternativas													X											
Matriz de análisis de impacto de objetivos.													X	X										
Diagrama de estrategias													X											
Matriz de Marco Lógico													X											
CAPÍTULO 5														X										
Antecedentes														X										
Descripción														X										
Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.														X										
CAPÍTULO 6															X									
Recursos															X									
Presupuesto															X									
Cronograma																X								
CAPÍTULO 7																X								
Conclusiones																X								
Recomendaciones																	X							
ENTREGA DEL BORRADOR FINAL																		X						
REVISIÓN DEL URKUND																			X					
PROCESO DE LECTORÍA																			X					
SUSTENTACIÓN																								X

Elaborado por: Kassandra Pérez

Fuentes: Bitácoras



CAPITULO VII

Conclusiones

- En el tiempo dando de la investigación de la farmacia de la Clínica Panamericana la implementación de un manual de procesos es indispensable para cualquier empresa ya que optimiza recursos tanto tecnológicos como financieros logrando tener una estandarización de los procesos tanto claves, estratégicos y de soporte así adquiriendo conocimientos.
- Una parte esencial de este proyecto fue la construcción de una estructura organizacional debido a que a esta elaboración se pudo llegar a nuestro objetivo principal que es tener inventarios actualizados cada mes así dando resultados positivos y eficientes.
- Otro de nuestros objetivos fue la proposición de la implementación de un manual de procesos para el sistema de inventarios de la farmacia de la Clínica Panamericana donde se accederá a documentar los procedimientos dados en el manual esta realización se llegó a ejecutar debido a que logramos cumplir con nuestros objetivos específicos.



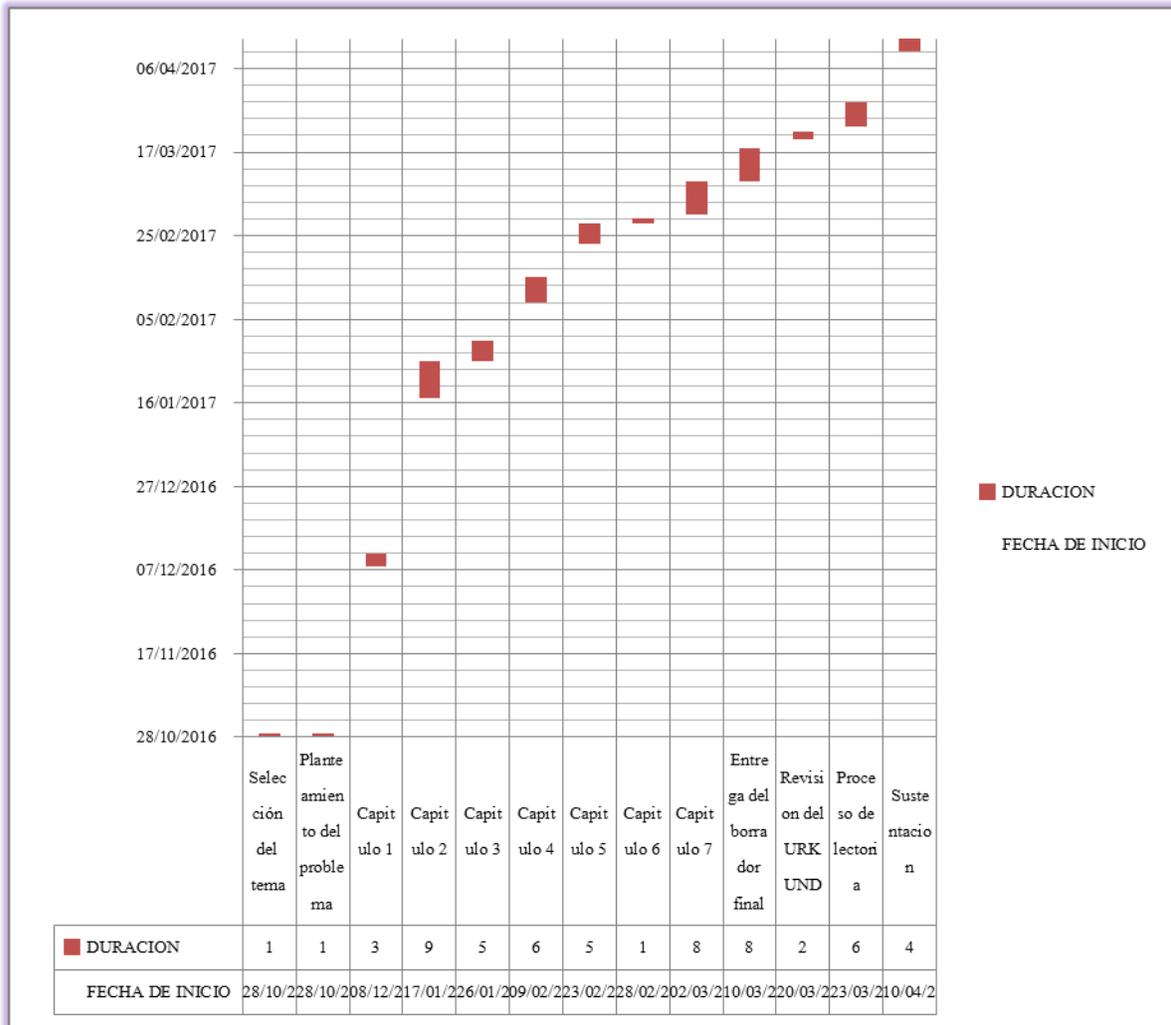
Recomendaciones

- La farmacia de la Clínica Panamericana tiene potencial de crecimiento tanto personal como financiero.
- Se recomienda que la farmacia de la Clínica Panamericana ponga en práctica el manual de procesos y sea distribuido al personal de farmacia siendo que de esta manera puedan brindar un servicio de calidad.
- Se recomienda a la farmacia de la Clínica Panamericana ampare esta propuesta del manual ya que es beneficioso para la empresa tanto económicamente como para un personal capacitado.



ANEXOS

Fotografía 1



Leyenda: Cronogramas de actividades.
Elaborado por: Kassandra Pérez

Fotografía 2



Leyenda: Fachada de la Clínica Panamericana.
Elaborado por: Cassandra Pérez

Fotografía 3



Leyenda: Distribución de insumos médicos.
Elaborado por: Cassandra Pérez

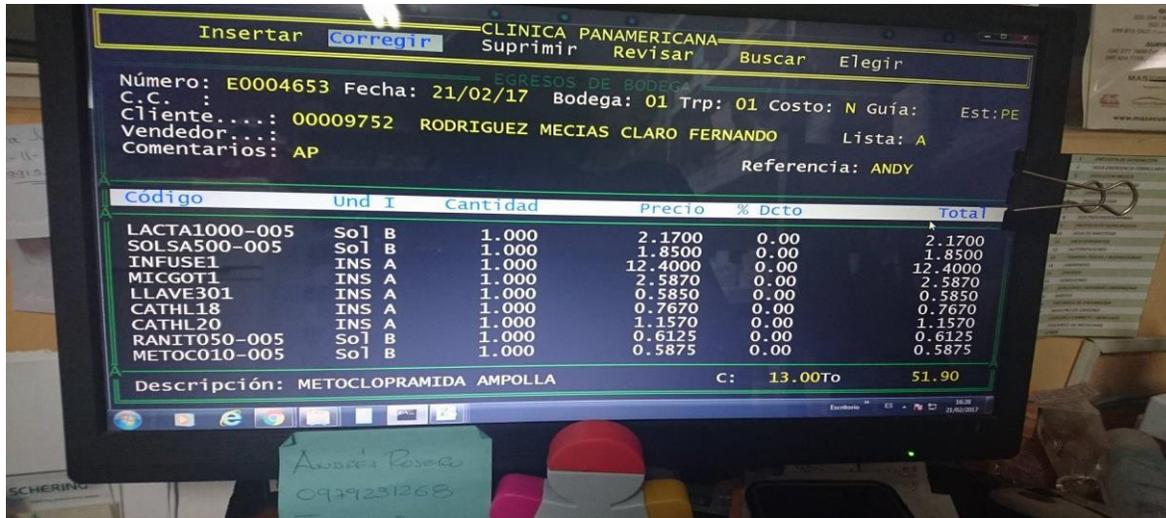
Fotografía 4

Leyenda: Perchado de tabletería.
Elaborado por: Cassandra Pérez

Fotografía 5

Leyenda: Fachada del área de EMERGENCIAS de la Clínica Panamericana.
Elaborado por: Cassandra Pérez

Fotografía 6



Código	Und I	Cantidad	Precio	% Dcto	Total
LACTA1000-005	So1 B	1.000	2.1700	0.00	2.1700
SOLSA500-005	So1 B	1.000	1.8500	0.00	1.8500
INFUSE1	INS A	1.000	12.4000	0.00	12.4000
MICGOT1	INS A	1.000	2.5870	0.00	2.5870
LLAVE301	INS A	1.000	0.5850	0.00	0.5850
CATHL18	INS A	1.000	0.7670	0.00	0.7670
CATHL20	INS A	1.000	1.1570	0.00	1.1570
RANIT050-005	So1 B	1.000	0.6125	0.00	0.6125
METOC010-005	So1 B	1.000	0.5875	0.00	0.5875

Descripción: METOCLOPRAMIDA AMPOLLA C: 13.00To 51.90

Leyenda: Modelo del sistema de inventarios.

Elaborado por: Cassandra Pérez

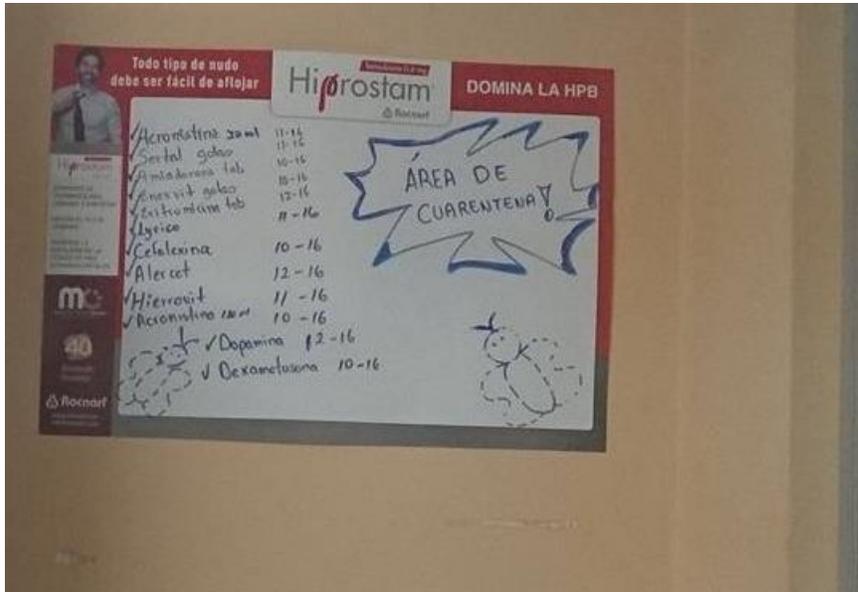
Fotografía 7



Leyenda: Descargos para la distribución a las diferentes áreas.

Elaborado por: Cassandra Pérez

Fotografía 8



Leyenda: Lista del área de cuarentena.

Elaborado por: Cassandra Pérez

Fotografía 9



Leyenda: Perchas de tabletería e inyectables.

Elaborado por: Cassandra Pérez



ENCUESTA A LA ENCARAGADA DE FARMACIAS

ENCUESTA EN AL CLINICA PANAMERICANA

AREA ENCUESTADA:



FECHA DE LA ENCUESTA:

OBJETIVO GENERAL: Elaboración de un manual de proceso para el sistema de inventarios de la farmacia de la Clínica Panamericana DMQ periodo 2016-2017.

OBJETIVO ESPECIFICOS:

- Adquirir información verídica.
- Analizar e interpretar la información de manera correspondiente.
- Realizar la tabulación para la verificación de la información.

Conteste de manera pertinente:

5) Como se ha manejado la farmacia en cuestión al inventario.

.....
.....
.....

6) Alguna vez ha recibido normativas sobre la gestión de inventarios.

.....
.....
.....

7) Considera usted que la elaboración de este manual será beneficioso.

.....
.....
.....

8) Considera usted que este manual será una guía para un adecuado manejo de inventarios.

.....
.....



ENCUESTA A ENCARGADO DE BODEGA.

ENCUESTA EN AL CLINICA PANAMERICANA

AREA ENCUESTADA:

FECHA DE LA ENCUESTA:



OBJETIVO GENERAL: Elaboración de un manual de proceso para el sistema de inventarios de la farmacia de la Clínica Panamericana DMQ periodo 2016-2017.

OBJETIVO ESPECIFICOS:

- Adquirir información verídica.
- Analizar e interpretar la información de manera correspondiente.
- Realizar la tabulación para la verificación de la información.

Conteste de manera pertinente:

1) Como se ha manejado la farmacia en cuestión al inventario.

.....
.....
.....

2) Alguna vez ha recibido normativas sobre la gestión de inventarios.

.....
.....
.....

3) Considera usted que la elaboración de este manual será beneficioso.

.....
.....
.....

4) Considera usted que este manual será una guía para un adecuado manejo de inventarios.

.....
.....



REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Clavijo, V. (2015). Sistematización de procesos de Control de Inventarios: Guía práctica sobre el ciclo de la gestión y control de inventarios y manejo eficiente en las bodegas. *Illustrated*.

Valencia , Joaquin. (2014). Como elaborar un manual de procesos de control interno, *Gestion de inventarios para farmacias* . México: Thomson Editores .

Estupiñán, R. (2006) *Control Interno, Segmento de inventario control interno*. Segunda Edición, Bogotá, DC.

Muller, M . (2011). Fundamentos de la Administracion de Inventarios ,*Administracion farmaceutica* .Estados Unidos : Norma.

Ortegon, E. (2005). Matriz de medios de verificacion , *Instituto Latinoamericano y Del Caribe De Planificacion Economica y social (ILPES)* (pág. 40). Santiago De Chile : This One .

Santillana, G. (2008.)Establecimiento de Sistemas de Control Interno, *Normativas de inventarios* 1ª Edición. México: Norma.

Rovayo, J. (2002). Marco Lógico , *Enfoque en proyectos IDI*. (pág. 55).Argentina: MBA.

