



INSTITUTO TECNOLÓGICO
“CORDILLERA”

ESCUELA DE SALUD

CARRERA DE ADMINISTRACION DE BOTICAS Y FARMACIAS

**REINGENIERIA DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y
DISTRIBUCION PARA GARANTIZAR EL STOCK DE MEDICAMENTOS EN
LA FARMACIA INTERNA DEL HOSPITAL DE LOS VALLES D.M.Q. 2015.**

**Proyecto de I+D+I previo a la obtención del título de Tecnóloga en
Administración de Boticas y Farmacias**

Autora: Belén Isabel Flores Flores

Tutor: Msg. Edgar Morocho

Quito, Abril 2015

DECLARATORIA

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

Belén Isabel Flores Flores

C.I 1004388847

CESION DE DERECHO

Yo, Belén Isabel Flores Flores alumna de la Escuela de Salud, Carrera en Administración de Boticas y Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación a favor del Instituto Tecnológico Superior "Cordillera"

C.I 1004388847

AGRADECIMIENTO

En primero lugar doy las gracias a Dios por permitirme llegar hasta este punto por darme salud y sabiduría para seguir luchando por mis sueños, y no dejarme vencer por más obstáculos que se me hayan presentado en mi camino.

Agradezco a mis padres por darme su apoyo incondicional por no dejarme sola nunca, y por inculcarme valores maravillosos ya que si no hubiese sido por eso no hubiera podido llegar hasta este punto de culminar una de mis metas, han sido mi camino para hacer las cosas correctas y no equivocarme en la vida y tomar decisiones que a la larga pueden afectar mi vida profesional.

A mis amigos que cuando más los necesitaba no me dejaron sola y supieron estar para mí y darme ánimo para que siga luchando por mí y por mi hija, mis compañeros de curso que en este último semestre hicieron mucho por mí y jamás dejaron de darme una mano.

A mis profesores que a pesar de no ser la mejor alumna supieron darme una mano no solo como profesionales si no como amigos darme un consejo o simplemente un abrazo.

DEDICATORIA

A mi niña hermosa Analia por quien lucho cada día por ser mejor,

A un ser maravilloso que sin duda fue

Mi fortaleza y mi completo que me enseñó

A luchar por la vida, ahora ya

Es mi ángel mi hermano Juan.

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARATORIA	ii
CESION DE DERECHO	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS	vi
INDICE DE GRAFICOS	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCION	xii
CAPITULO I	1
1.01 CONTEXTO	1
1.02 JUSTIFICACION	4
1.03 DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	5
Análisis:	7
CAPITULO II	9
2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS	9
Mapeo de involucrados	9
Análisis:	10
2.02 MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	11
Matriz de análisis de involucrados	12
CAPITULO III	17
3.01) ARBOL DE PROBLEMAS	17
3.01.01) CAUSAS DEL PROBLEMA CENTRAL	17
3.01.02 EFECTOS DEFINIDOS	20
3.01.03 ARBOL DE PROBLEMAS	21
3.02) ARBOL DE OBJETIVOS	23
3.02.01) CADENA DE FINES Y MEDIOS	26
CAPITULO IV	28
4.01) MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	28
Matriz de Análisis de Alternativas	29
4.02) MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	30
Matriz de Análisis de impacto de los Objetivos	31

4.03) DIAGRAMA DE ALTERNATIVAS -----	33
Diagrama de estrategias -----	33
4.04) MATRIZ DE MARCOLOGICO -----	34
Matriz de marcológico -----	35
4.04.01 MEDICION -----	37
4.04.02 INDICADORES -----	37
Indicador de Resultados -----	38
4.04.03 REPRESENTACION -----	39
CAPITULO V -----	41
5.01 ANTESCEDENTES -----	41
5.02 DESCRIPCION -----	43
5.02.01 METODOLOGIA -----	43
5.02.01.01 TIPOS DE INVESTIGACION -----	43
5.02.01.01.01 INVESTIGACION DESCRIPTIVA -----	43
5.02.02 METODO APLICADO -----	44
5.02.02.01 METODO ANALITICO -----	44
5.02.02.02 METODO DEDUCTIVO -----	44
5.02.02.03 METODO INDUCTIVO -----	45
5.02.03 TECNICAS DE LA RECOLLECCION DE DATOS -----	45
5.02.03.01 OBSERVACION -----	45
5.02.03.02 ENCUESTA -----	46
5.02.03.03 PROCEDIMIENTO -----	46
5.03 FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA -----	47
5.03.01 TEMA: REINGENIERIA DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION PARA GARANTIZAR EL STOCK DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA INTERNA DEL HOSPITAL DE LOS VALLES D.M.Q 2015. -----	47
5.03.02 JUSTIFICACION -----	47
5.03.03 PLAN DE TRABAJO -----	48
5.03.04 ALCANCE -----	49
5.03.05 PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA -----	50
5.03.05.02.02 MISION -----	51
5.030.5.02.03 VISION -----	51
5.03.05.02.04 VALORES -----	52

Valores Corporativos -----	52
5.03.05.02 ENFOQUE DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS.-----	53
5.03.05.02.01 IDENTIFICACION Y SECUENCIA DE PROCESOS-----	53
5.3.5.2.1.1 MAPA DE PROCESOS -----	54
5.03.05.02.02 DESCRIPCION DE LOS PROCESOS-----	55
5.03.05.02.02.01 PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS -----	55
5.04 FORMULACION DEL DIAGNOSTICO -----	56
5.04.01 PROCESO MEJORADO -----	57
5.05 SOCIALIZACION-----	58
CAPITULO VI -----	60
6.01 RECURSOS-----	60
6.01.01 Recursos Humanos -----	60
6.01.02 Recursos Financieros -----	60
6.01.03 Recursos Tecnológicos -----	60
6.01.04 Otros-----	60
6.01.05 Materiales Varios-----	61
6.02) PRESUPUESTO -----	62
Presupuesto-----	62
6.03 CRONOGRAMA -----	64
CAPITULO VII -----	65
7.01 CONCLUSIONES -----	65
7.02 RECOMENDACIONES -----	66
ANEXOS -----	67
-----	67
ANEXO N° 1 FORMATO DE LA ENCUESTA -----	68
ANEXO N° 2 TABULACION-----	69
ANEXO N° 3 BODEGA GENERAL DE MEDICACION -----	79
ANEXO N° 4 PERCHAS DE MEDICACION -----	80
ANEXO N° 5 PERCHA DE VENCIMIENTOS -----	81
7.04 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS -----	82

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: MATRIZ T.....	6,7
TABLA 2: MAPEO DE INVOLUCRADOS.....	9
TABLA 3: MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS.....	12,13,14,15
TABLA 4: CAUSAS DEL PROBLEMA.....	17
TABLA 5: EFECTOS DEFINIDOS.....	20
TABLA 6: ARBOL DE PROBLEMAS.....	22
TABLA 7: ARBOL DE OBJETIVOS.....	24
TABLA 8: CADENA DE FINES - MEDIOS.....	26
TABLA 9: MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS.....	29,30
TABLA 10: MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS ...	33
TABLA 11: DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS.....	35
TABLA 12: MATRIZ MARCOLOGICO.....	37
TABLA 13: INDICADOR DE RESULTADOS.....	39
TABLA 14: ACTIVIDADES DEL PROYECTO.....	41
TABLA 15: PLAN DE TRABAJO.....	50,51
TABLA 16: VALORES CORPORATIVOS.....	54
TABLA 17: ESTRUCTURA O.....	55
TABLA 18: MAPA DE PROCESOS.....	56
TABLA 19: DIAGRAMA DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION.....	58
TABLA 20: PRESUPUESTO.....	62,63

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1: REPRESENTACIONES DE RESULTADOS.....	40
GRAFICO 2: NIVEL DE CONOCIMIENTO.....	69
GRAFICO 3: REALIZACION DE ACTIVIDADES.....	70
GRAFICO 4: CAPACITACION AL PERSONAL.....	71
GRAFICO 5: STOCK DE MEDICAMENTOS.....	72
GRAFICO 6 CONOCIMIENTO SOBRE EL DAÑO.....	73
GRAFICO 7: INFORME FALTANTE.....	74
GRAFICO 8: ACOGIDA POR LAS AUTORIDADES.....	75
GRAFICO 9: NECESIDAD DE IMPLEMENTACION.....	76
GRAFICO 10: NORMATIVAS.....	77
GRAFICO 11: EMERGENCIAS.....	78
GRAFICO 12: BODEGA GENERAL DE MEDICACION.....	79
GRAFICO 13: PERCHAS DE MEDICACION.....	80
GRAFICO 14: PERCHA VENCIMIENTO.....	81

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto presenta una propuesta a una situación real, mediante una reingeniería al proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos para mejorar el stock de medicamentos en la farmacia interna del hospital de los valles.

El objetivo que tiene este proyecto es mejorar la atención a los pacientes internos que tiene esta casa de salud, mediante una aplicación de una reingeniería dentro de la organización para un mejor proceso de almacenamiento y distribución y a su vez sus actividades. El proyecto se enfoca en mejorar el proceso de almacenamiento y distribución para de esta manera no exista desabastecimiento de medicación, esto se hace a través de levantamiento de información, investigación, encuestas e información directa, con esto se procede a identificar los procesos dentro de la farmacia y realizar un mapa de procesos, segundo detallar los procesos que están más orientados a este problema ya que es importante conocer su funcionamiento y su responsable. Ya en la última parte cuando se ha recopilado toda la información de los procesos más importantes, para de esta manera poder mejorar el proceso que está fallando por medio de una evaluación. La propuesta de la reingeniería para mejorar el stock de medicamentos, queda establecida bajo la investigación y los conocimientos aplicados por el investigador, ya que la implementación de esta herramienta permitirá obtener mejores resultados y con esto el cumplimiento de los objetivos planteados anteriormente.

ABSTRACT

The project presents a proposal to a real situation, by reengineering the process of storage and distribution of drugs to improve the stock of medicines in the hospital's internal pharmacy valleys.

The objective which the project is to improve care for inpatients having this home health, by applying a reengineering within the organization for better storage and distribution process and in turn their activities. The project focuses on improving the process of storage and distribution so there is no shortage of medication, this is done through information gathering, research, surveys and direct information, with this step is to identify the processes within the pharmacy and perform a process map, second detail the processes that are more oriented to this problem as it is important to know its functioning and responsible. Already in the last part when you have collected all the information of the most important processes, thus better able the process is failing through an evaluation.

The proposed reengineering to better the stock of medicines, is established under the research and knowledge applied by the researcher, since the implementation of this tool allow for better outcomes and thereby meeting the objectives outlined above.

INTRODUCCIÓN

La reingeniería es, básicamente, una redefinición de los procesos y sus correspondientes actividades dentro de una empresa, lo cual significa volver a crear y configurar de manera radical los sistemas de la empresa con el objetivo de obtener mejoras sustanciales en el corto plazo, en términos de rentabilidad, productividad, velocidad, y calidad, lo cual permite obtener ventajas competitivas.

La reingeniería deriva su existencia de diferentes disciplinas, y cuatro áreas principales que pueden ser identificadas como objetos de cambio en reingeniería: organización, tecnología, estrategia, y personas, donde una visión de procesos es usada como un marco común por considerar estas dimensiones. Para comprender mejor el concepto de reingeniería de procesos, es fundamental tener claro la definición de lo que es un proceso, así como sus principales características.

Los procesos se definen como serie continua de actividades, que se llevan a cabo de una forma definida, y que conducen al cumplimiento de algún resultado. Se podría afirmar que un proceso de negocio es un conjunto de tareas relacionadas de manera lógica, llevadas a cabo para conseguir un resultado definido. Por este motivo se realiza esta reingeniería en el Hospital de los Valles para mejorar el proceso de almacenamiento y distribución para de esta manera garantizar el stock de medicamentos ya que había mucho faltante de medicación para poder ser

despachado a las diferentes áreas que posee esta casa de salud, con esto tratamos de mejorar la calidad de servicio que ofrece el Hospital hacia los pacientes. Y si no se cumpliría con esta mejora seguirá la falta de medicación y los pacientes no tendrían los medicamentos completos y esto ocasionaría que los pacientes tengan complicaciones en su salud.

CAPITULO I

1.01 CONTEXTO

La reingeniería de proceso es un análisis y un rediseño de los procesos para lograr una mejora, ya sea en costos, calidad, servicio y rapidez. Tiene la finalidad de incrementar las capacidades de gestión operativa y complementaria de los procesos de una organización.

Es una manera de planificar estrategias estableciendo así una continuidad en los procesos para con esto aumentar la eficiencia, eficacia, productividad, y la efectividad alcanzando un balance general que refleja la situación actual de la empresa. Aplicando varias herramientas y técnicas enfocadas en el negocio, orientadas hacia el cliente en vez de una serie de funciones organizacionales.

Existen varios tipos de indicadores que se debe tomar en cuenta para el logro de metas:

- Calidad
- Demanda
- Tiempo de fabricación
- Costo
- Servicio

Cabe recalcar varios puntos importantes sobre la reingeniería de procesos:

- La mejora continua es sustituida por una mejora radical.
- Está orientada hacia el mercado, buscando que el producto o servicio ofrecido sea considerado como el mejor por los consumidores.
- Los resultados son medidos a través de factores externos como la participación del mercado.
- Están orientados hacia los procesos fundamentales de la organización.

Por lo tanto se consiguen mejores resultados para la empresa y una mayor satisfacción por parte del personal. La reingeniería de procesos no es una reorganización de la empresa, ya que el problema abarca en la estructura de los procesos mas no en el esqueleto de la organización, también se encarga de las actividades que agregan un valor y son usadas como estrategias para la atención al cliente y buscar rehacerlas para optimizar la productividad del servicio que ofrece la empresa.

No con esto la empresa debe perder de vista que los nuevos cambios en las organizaciones muchas veces obedecen a la mentalidad del personal que trabaja en la empresa, debido a las metas y objetivos de la organización y esto se refiere a la cultura organizacional a la cual está sujeta la empresa donde influye su modo de pensar y la toma de decisiones, la manera en la que se relacionan las personas en su entorno interno y forma de afrontar y de transmitir la información al resto del personal. Al hablar de una reingeniería no precisamente significa inventar algo nuevo o empezar de cero, más bien se trata de que la empresa debe cambiar a aquello

que le resulta más factible para ser usado y hacer un punto de referencia sobre la cual la organización compara algunas de sus áreas.

“Si bien la reingeniería requiere de creatividad, no es necesario empezar con una pizarra totalmente en blanco. Ya han hecho reingeniería un número suficiente de compañías como para que se pueda columbrar ciertas pautas que se repiten en los procesos rediseñados”, (Hammer, y Champy 1994).

Con todos los parámetros planteados hay una necesidad de realizar una reingeniería del proceso de almacenamiento y distribución para garantizar el stock de medicamentos, se trata de un plan de rediseño dirigido a la farmacia interna del Hospital de los Valles, ubicada en Cumbayá al nororiente de la provincia de Pichincha del distrito metropolitano de Quito.

Hay información acerca de la falta de stock de medicamentos en la farmacia interna del Hospital de los Valles, por lo cual han impulsado a la realización de este proyecto a través de una reingeniería de procesos para el almacenamiento y distribución para garantizar un mejor stock en la farmacia interna como un plan de rediseño del macroproceso.

1.02 JUSTIFICACIÓN

La reingeniería de procesos ofrece una mejora en las operaciones tradicionales de una empresa para que de esta manera se pueda ofrecer un mejor producto y mejorar la calidad del servicio para la satisfacción de los clientes, otra finalidad que ofrece la reingeniería es la de modernizar y ampliar los sistemas ya existentes, de tal manera que la empresa este al día de las innovaciones y cambios frecuentes que sufre la sociedad. El mayor problema que enfrenta la farmacia es que no exista un stock de medicamentos para poder ser despachado a los pacientes que están internados en el Hospital, es por eso que este proyecto va enfocado a la solución del principal problema de la farmacia interna mediante un rediseño del proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos.

Con esto los trabajadores tendrán la seguridad que la farmacia del Hospital de los Valles puede ofrecer un stock completo de medicamentos y un mejor servicio a las diferentes áreas, atendiendo así las necesidades de cada paciente internado en el Hospital, así mismo este proyecto los beneficios alcanzados por parte de la farmacia son altos ya que en primer lugar habrá una buena distribución de los medicamentos en sus respectivas perchas y no existiría una pérdida de clientes externos que esto a su vez representa pérdidas de dinero por no haber dicho medicamento, ya que en estas épocas existe alta demanda de personas con distintas enfermedades y la farmacia debe estar abastecida para una mejor calidad del servicio. Al realizar un análisis con el personal es muy fácil determinar que la farmacia no cuenta con un

stock adecuado de medicamentos para prever alguna situación de caos, motivo por el cual se realiza la reingeniería del proceso de almacenamiento y distribución.

El presente proyecto se lo realiza al momento de ejecutar las prácticas pre-profesionales se visualizó la falta de stock de medicamentos por parte de la farmacia interna del Hospital de los Valles.

Por esta razón se vio en la necesidad de realizar una reingeniería del proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos, en donde se detallara todos los pasos que se va a seguir para poder garantizar un correcto stock de medicamentos.

Esta reingeniería ayudara para el mejoramiento del proceso ya existente realizando una capacitación para lograr un mejor desarrollo del personal de farmacia y para que a futuro no haya ningún inconveniente de medicamentos faltantes.

El beneficio que tendrá con este rediseño será de gran ayuda para la farmacia al contar con un buen stock de medicamentos aportara a disminuir el almacenamiento y distribución errónea y con esto será una ayuda para las diferentes áreas que son abastecidas por los medicamentos de la farmacia interna del Hospital de los Valles.

1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)

Para la determinación del problema central se utilizara la llamada matriz T como una herramienta de apoyo en la cual indicara las fuerzas impulsadoras y

REINGENIERIA DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION PARA GARANTIZAR EL STOCK DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA INTERNA DEL HOSPITAL DE LOS VALLES, D.M.Q 2015.

bloqueadoras que muestran todos aquellos organismos, documentos, actividades, que servirán de aporte e impedimento para lograr el propósito del proyecto. Dándole una puntuación intensidad (I) nivel de impacto que provoca en la situación actual y potencial de cambio (PC) como nivel de impacto que se puede lograr para llegar al propósito.

El rango respectivo que utilizaremos se detalla a continuación

1= Bajo 2= Medio baja 3= Media alta 4= Alta

Tabla N° 1
Matriz T

ANÁLISIS DE FUERZAS T					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Desabastecimiento de stock de medicamentos en la farmacia interna del Hospital de los Valles.	Desorganización y falta de stock de medicamentos en la farmacia interna del Hospital de los Valles.				Suficiente stock de medicamentos en la farmacia interna del Hospital de los Valles.
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Convenios con farmacias	4	5	3	2	Altos costos del convenio para la compra de medicamentos.
Personas capacitadas para realizar estas actividades	3	3	4	4	Falta de personal con estos conocimientos profesionales

Manual de procesos de almacenamiento y distribución de medicamentos	4	3	4	3	Desinterés por parte del personal acerca del manual de procesos.
Abastecimiento de medicamentos de exportación internacionales	3	2	4	5	Alto costo de importación de medicamentos

Elaborado por: Belén Flores

Análisis:

Tomando en cuenta la situación actual de la institución, básicamente se trata de mejorar el proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos para garantizar un buen stock de medicina y la calidad de servicio en la salud.

Como primera fuerza impulsadora tenemos convenios con farmacias que es un servicio con el que cuenta la farmacia interna del hospital de los valles, el cual es de mucha ayuda para mejorar el servicio, a pesar de que contamos con este convenio, sin embargo hay una fecha límite para realizar el pedido de la medicación faltante se requiere de una mejora para tratar de satisfacer las necesidades de las diferente áreas.

Luego tenemos personas capacitadas que realicen actividades ya que son necesarios para el desarrollo de ciertas actividades ya que son el recurso humano

con que cuenta la farmacia pero que lamentablemente no están capacitados del todo para realizar dichas actividades y esto ocasionaría problemas internos.

Como tercera fuerza impulsadora tenemos la existencia de un manual de procesos de almacenamiento y distribución de medicamentos que es de mucha ayuda para la farmacia para poder organizar dichos procesos, pero que a su vez hay el desinterés por parte del personal que se resiste a familiarizarse con dicho manual.

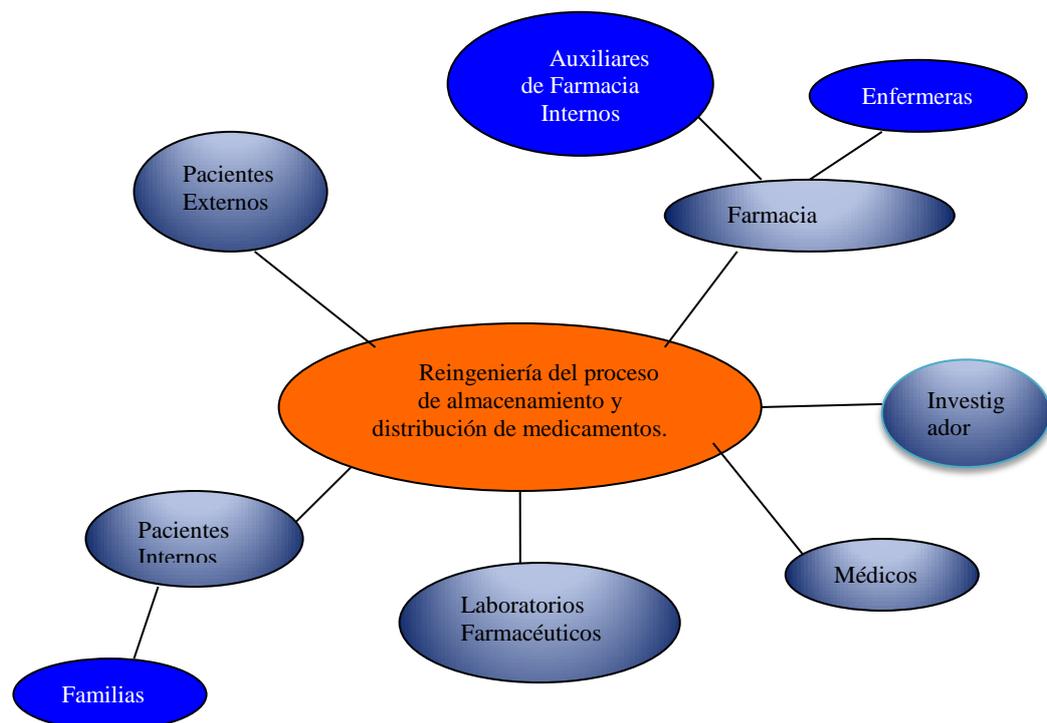
Como última fuerza impulsadora tenemos medicamentos de exportaciones internacionales ya que son de uso importante para el tratamiento de enfermedades complicadas, pero el alto costo de las importaciones de dichas medicinas son las causantes de que no se pueda comprar medicamentos de otro país.

CAPITULO II

2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS

Para dar a conocer a las diferentes empresas, personas, etc. Que intervienen en el proyecto se ha realizado un mapeo de involucrados que consiste en identificar a los intérpretes o grupos de interés referente al problema central.

Tabla N° 2
Mapeo de involucrados



Elaborado por: Belén Flores

Análisis:

Para la realización de este proyecto se debe tomar en cuenta la colaboración de varios involucrados; entre los cuales podemos recalcar como empresas privadas (Laboratorios Farmacéuticos, Farmacia), y los interesados directos e indirectos (Pacientes, Enfermeras, Médicos, Familiares).

El porte de cada uno de los integrantes será de mucho interés ya que las actividades a desarrollarse en conjunto, permitirá recibir un resultado positivo en el que todos saldrán satisfechos y beneficiados, ya que se podrá trabajar con una farmacia interna abastecida de medicamentos por la falta de stock existente.

2.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

En esta matriz a continuación se detallara cada uno de los involucrados, analizaremos aspectos como el interés que tiene cada uno de ellos en resolver el problema central, los posibles problemas percibidos para lograr la reingeniería del proceso, así también está dentro de la matriz de los recursos, mandatos y capacidades que se necesita, gestiona el correcto desarrollo del proyecto por último tenemos los conflictos potenciales que representaran medidas que tal vez no estén al alcance de investigador.

Tabla N°3
Matriz de análisis de involucrados

Autores involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, mandatos y capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos potenciales	Acuerdos
Farmacia	Que la farmacia cuente con todos los medicamentos que se soliciten.	Mantener muy poca reserva de los medicamentos ya que en el hospital se cuenta con distintas áreas.	Predisposición por parte de la farmacia para adquirir de buena manera el rediseño de proceso de Almacenamiento y distribución de medicamentos.	Que el rediseño sea muy bien aceptado y puesto en marcha por todo el personal de farmacia.	Que la gerencia general no tome muy a fondo la importancia que tiene este proyecto, es decir que no le represente mayor relevancia o lo favorable que puede llegar a ser una reingeniería de procesos.	Permitir que el plan de reingeniería de procesos se lleve a cabo para mejorar el stock de medicamentos.
Pacientes internos y externos	Mejor atención y una mejoría en su salud al contar	Que los pacientes recaigan por no haber	Informarles que se atiende las 24 horas de día y que estamos	Una mejora calidad de vida para los pacientes al contar con	Que los pacientes pidan ser trasladados a otros	Tratar de conseguir la medicación en un determinado

	con todos los medicamentos.	tomado la medicación a la hora que le correspondí a y muy poca satisfacción del servicio prestado por el Hospital.	prestos a atenderlos, por cualquier motivo que pueda suceder.	la medicación completa.	servicios de salud por no contar con la medicación .	tiempo para que puedan a su vez tomar su medicamento o su vez para que lo vengán a retirar.
Médicos	Enviar medicamentos que posiblemente no haya en ninguna otra farmacia únicamente en la del hospital de los Valles.	Frustración al no contar con los medicamentos solicitados y esto provocaría un nuevo análisis para cambio de medicación que si tenga la farmacia.	Darles a conocer un listado a los médicos de los medicamentos que se dispone en la farmacia para que ellos sepan que prescribir.	Satisfacer la perspectiva de una gran variedad de medicamentos con el que puede contar la farmacia.	Que pidan medicación muy costosa y que no se la puede conseguir en ningún laboratorio.	Pedir a los médicos un listado de medicamentos que ellos crean necesario tener en la farmacia, o a su vez indicarles que solamente se cuenta con medicamentos genéricos.
Enfermeras	Una mejor satisfacción de atender al paciente ya que cuenta con la	Un llamado de atención por parte de los familiares y pacientes por no	Aceptación por parte de las enfermeras al no disponer de dicho medicamento	Poder administrar la medicación a los pacientes a la hora	Mandar un llamado de atención al Gerente por un mal servicio por parte	Soliciten la medicación con un poco de tiempo por si no hay en la farmacia

	medicación prescrita	tener lista la medicación a la hora establecida por el médico.	y tratar de buscar alguna otra solución.	establecida para que el paciente no tenga ninguna complicación en su salud.	de la farmacia.	buscar la manera de conseguir el medicamento solicitado.
Familias	No comprar afuera la medicación que se solicita por no contar con un stock de medicamentos en la farmacia.	Molestia por parte de los familiares al saber que no hay la medicación para el paciente y que les tocara ir a comprar afuera y esto provocara una mala imagen al Hospital.	Dialogar con los familiares para informarles acerca de la situación por la cual no existe el stock suficiente de medicamentos.	Que sus enfermitos cuenten con toda la medicación, para que su salud vaya mejorando con el pasar del tiempo.	Llevarse una mala imagen del hospital y esto provocara que no quieran regresar ni por una consulta médica.	Darles una alternativa de medicamentos o a su vez informarles donde pueden conseguir su medicación.
Aux. de farmacia	Un mejor despacho de los medicamentos y una mejor atención.	Impotencia al no tener toda la medicación solicitada por parte del médico y esto acarrearía que baje su nivel de satisfacción	Normativas acerca de cómo tener un stock de medicamentos dentro de la farmacia interna del Hospital de los Valles	Que la farmacia cuente con un stock de medicamentos para poder satisfacer las necesidades de los pacientes, familiares, médicos y	Que los auxiliares una vez abastecida la farmacia no realicen sus actividades de una manera correcta.	Informar que se está llegando a acuerdos con las diferentes farmacias de cadena para tener un convenio abierto cuando se necesite una

		en su trabajo.		enfermeras.		medicación.
Laboratorios Farmacéuticos	Mayor pedido de medicamentos y mejores ingresos para su empresa.	Reflejar poco ingresos al no contar con un pedido de medicamentos por parte de la farmacia ya que esto provocaría pérdida de los medicamentos.		Generar más trabajo al momento de que exista mayor pedidos de medicamentos para la farmacia interna del Hospital de los Valles.	Que delimiten el pedido de medicamentos por falta de pago por parte del hospital.	Un pago a tiempo para que ellos nos puedan seguir despachando la medicación cada mes o cada que se solicite una medicación extra.
Investigador	Colaborar con una solución a una problemática de la farmacia, poder garantizar la calidad del proyecto y consolidar el aspecto profesional del investigador.	Al ser una alternativa de cambio, se necesita lograr una reingeniería casi perfecta que ayude a mejorar la situación.	Recolectar información del personal del hospital será analizado para ver si la situación y la problemática puede mejorar.	La reingeniería adecuada del proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos sirva para agilizar las actividades de la farmacia.	Que la gerencia no apruebe del todo el proyecto y se lo realice de a poco.	Que la jefatura se ponga de acuerdo con el investigador para realizar el proyecto en la farmacia.

Elaborado por: Belén Flores

Análisis:

Tomando encuenta que la participación de cada uno de ellos se encuentra ligado uno con otro para poder llegar a la Farmacia interna con la información se necesitara del apoyo de Gerencia Financiera, la misma que forma parte del Hospital de los Valles.

También se da a conocer los intereses del problema los cuales están basados los cuales están basados en una mejora de la farmacia, ya que con esto se desea reducir un mal servicio a los diferentes piso por falta de stock de medicamentos, y para conseguir un buen resultado se espera unir los esfuerzos de la farmacia interna del Hospital de los Valles junto con la Gerencia General, se debe tomar en cuenta varios problema que se presentan los cuales pueden obstaculizar la realización del proyecto los que podemos destacar si la reingeniería de procesos genera un gasto para el Hospital, que la farmacia rechace la implementación de la reingeniería, y esto provoque el desgane por los trabajadores; para esto se deberá crear varias soluciones como requerir el apoyo económico de la Fundación con el cual cuenta el Hospital dándoles a conocer los beneficios que lograra la empresa pensando en mejor desarrollo de la farmacia.

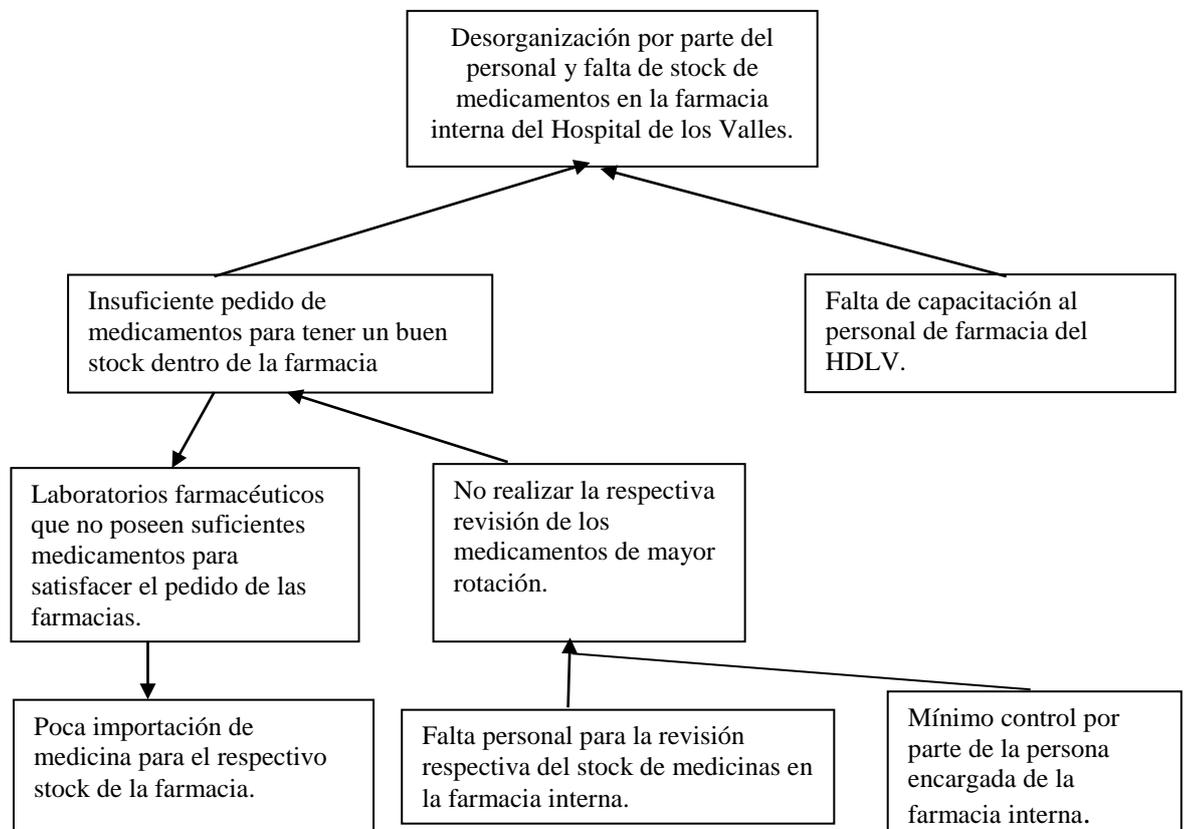
CAPITULO III

3.01) ÁRBOL DE PROBLEMAS

3.01.01) CAUSAS DEL PROBLEMA CENTRAL

Para verificar las causas se realiza un cuadro donde se explica los diferentes orígenes partiendo de aquellos que son estructurales que se sitúan a nivel político, económico, social, etc.; seguidos de aquellas que son indirectas y que inciden en el crecimiento del problema, y por ultimo nombramos a las causas principales estos son los factores principales que provocan directamente la manifestación del problema.

Tabla N° 4 Causas del problema central



Elaborado por: Belén Flores

REINGENIERIA DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION PARA GARANTIZAR EL STOCK DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA INTERNA DEL HOSPITAL DE LOS VALLES, D.M.Q 2015.

Análisis

Para detectar las causas existentes que nos llevaran al problema central se analizaran varios factores lo cuales se encuentran participes entre estas podemos mencionar:

1. Falta de personal que revise a diario las perchas de los medicamentos que son de mayor rotación.
2. Laboratorios farmacéuticos que cumplan con la demanda de pedidos de medicamentos por parte de los proveedores para así satisfacer las necesidades de la Farmacia interna del Hospital de los Valles.
3. Poca medicación para el correcto almacenamiento y distribución de medicamentos para las diferentes perchas y los respectivos pisos (PB1, PB2, 1er, 2do, UCI, EMERGENCIA).

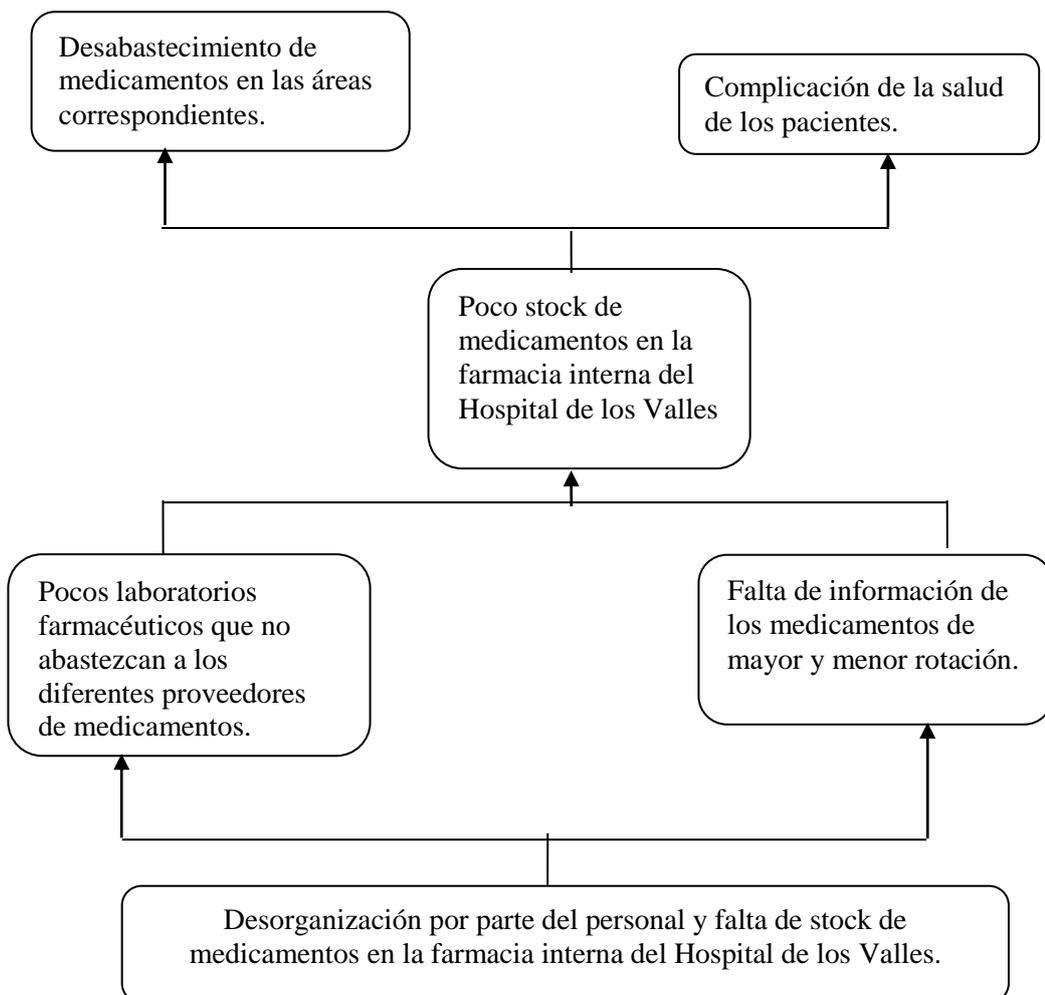
Por otra parte los laboratorios farmacéuticos no han considerado entregar información acerca de los medicamentos que disponen y su respectivo descuento o promociones que disponen, es decir que no se han interesado más allá que vender sus productos, entregarlos y no dar a conocer la variedad de medicamentos nacionales e internacionales que pueden llegar a poseer. Por ultimo tenemos a las personas encargadas de la farmacia interna, estas a su vez no demuestran interés por el poco stock de medicamentos y no ejecutan sus funciones correctamente; todos estos factores nos llevan directamente a que los laboratorios farmacéuticos y el personal encargado de la farmacia no realizan planes de prevención, almacenamiento y distribución de medicamentos, este último punto afecta directamente a los diferentes

piso que posee el Hospital de los valles ya que al no tener un buen stock no se podría distribuir correctamente la medicación a las respectivas áreas, ya que solamente contarían con un bajo abastecimiento que no cumplirá las necesidades de los pacientes ni de los médicos y con esto el personal de farmacia no realizara adecuadamente su trabajo.

3.01.02 EFECTOS DEFINIDOS

De la misma manera que el punto posteriormente tratado se realiza un cuadro para identificar los efectos que se han producido. Partimos del problema central para verificar las demostraciones directas que a su vez han provocado los efectos indirectos; que puntualizara como se han ido desarrollando los efectos de tipo estructural que son aquellos que determinaran la sostenibilidad del proyecto.

Tabla N° 5- Efectos definidos



Elaborado por: Belén Flores

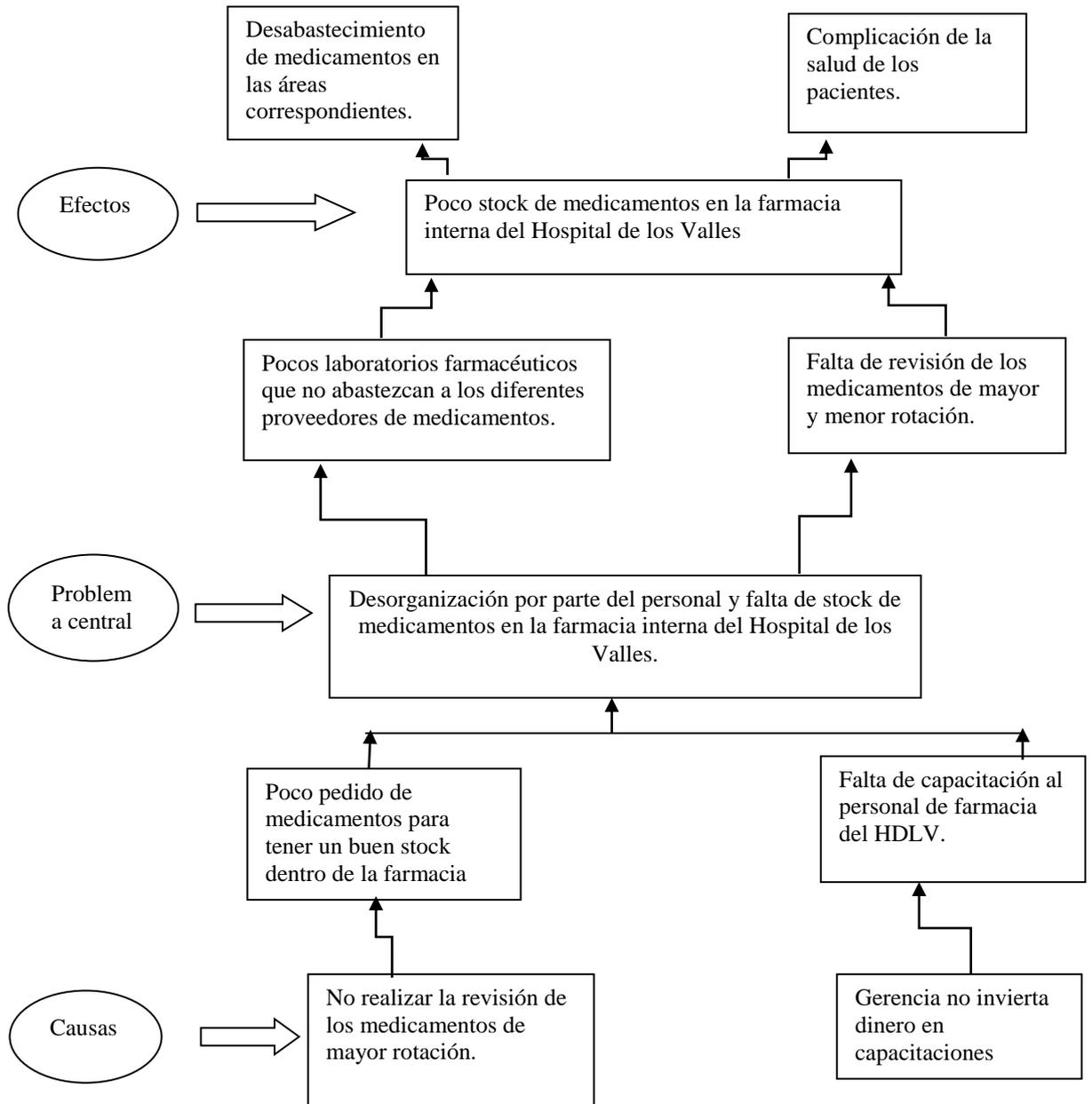
Análisis

Para ahondar más en el estudio de problema, a continuación se identificaran los factores que se origina al existir desorganización por parte del personal y falta de stock de medicamentos en la farmacia interna del Hospital de los Valles; el coordinador de la farmacia que está encargado del manejo y control de los fármacos al no informar que medicamentos es el que está saliendo con mayor y menor rotación ocasionando que haya productos que no son tan necesarios manteniendo así un stock de medicamentos que no son tan utilizados en los pisos, u otro punto es el mal manejo de medicamentos con fechas próximas a vencerse; es decir si los medicamentos que están almacenados no son tomados en cuenta, con esto podemos decir que no se está realizando una correcta revisión por parte del jefe de Farmacia en la bodega general de los medicamentos ni de las perchas que se encuentran en la farmacia, teniendo así problemas con el almacenamiento, distribución y stock de medicamentos provocando que no exista la medicación adecuada para los pacientes y a su vez para cada área que la solicita manifestando recaídas en la salud que pueden llegar a hacer irreversibles.

3.01.03 ÁRBOL DE PROBLEMAS

Este cuadro es un resumen de las dos representaciones graficas donde se evidenciara las causas que han manifestado el problema central y los efectos que se han ocasionado.

Tabla N° 6 Árbol de problema



Elaborado por: Belén Flores

Análisis

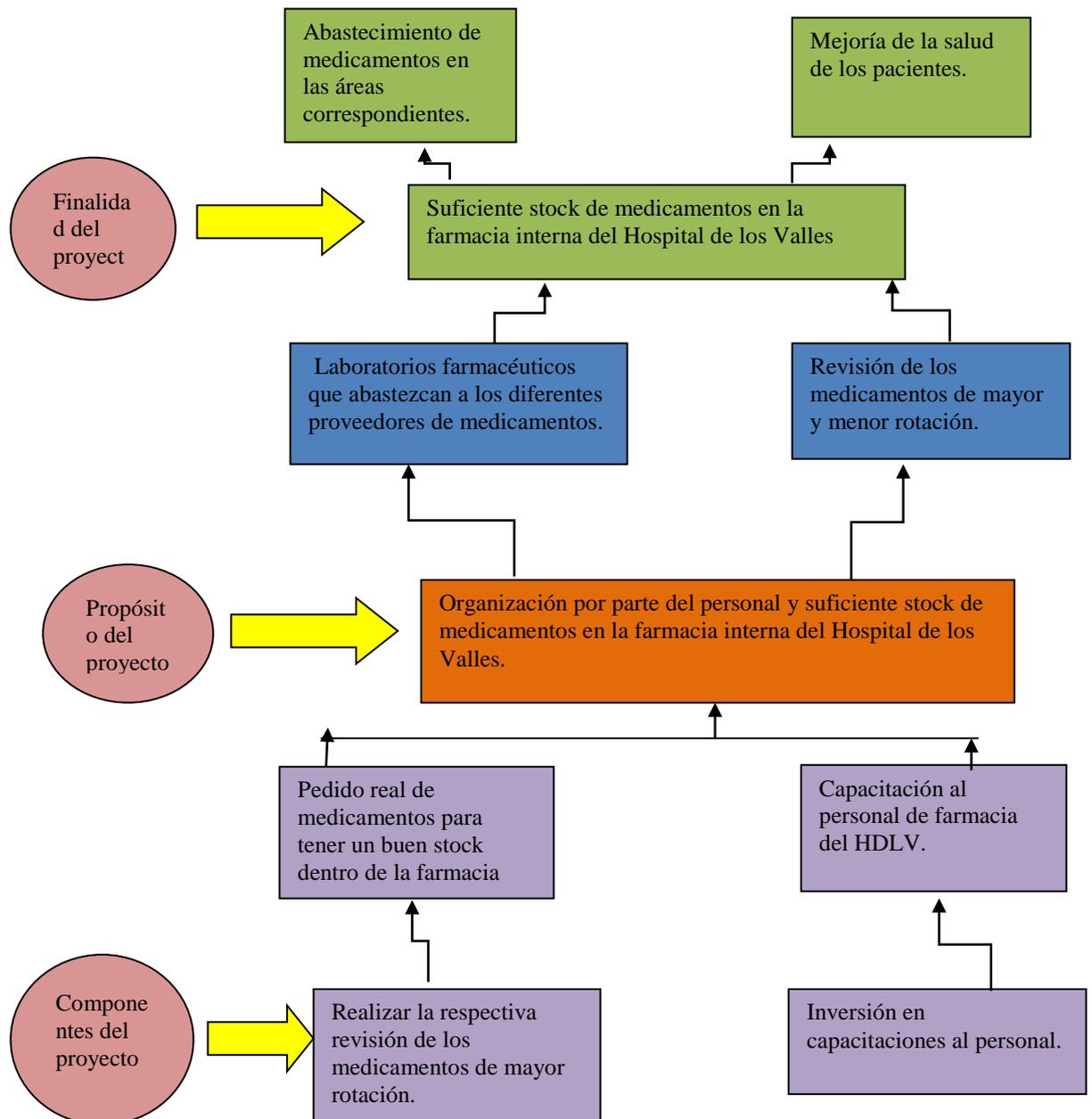
Partiendo del problema central se determinaron los efectos y causas que intervienen los cuales tenemos como efecto el poco stock de medicamentos en la farmacia interna del Hospital de los Valles, esto significa que el personal encargado del pedido de medicamentos solamente abastece en un cierto porcentaje las perchas de medicación, tomando en cuenta que hay medicamentos en la bodega general que tienen menor rotación y por ende se caducan; provocando la pérdida del medicamento y la falta de medicación que se rota frecuentemente. Existen varios factores importantes como la falta de capacitación al personal por parte del Jefe de farmacia rigiéndose a normas y procedimientos establecidos para que tomen en cuenta que medicamento está saliendo con más continuidad para así realizar el respectivo pedido de medicamentos, y que así no exista desabastecimiento de medicamentos en la farmacia del Hospital de los valles, generando problemas en los pisos y a su vez con los pacientes internos y externos porque no hay la medicación necesaria para sustentar la dosis del día.

3.02) ÁRBOL DE OBJETIVOS

En este cuadro se procederá a explicar cuál es la finalidad del proyecto resaltando que se debería tomar en cuenta en forma global; en el propósito se debería indicar el resultado del proyecto indicando que se este se cumplirá a través

del empleo de los distintos componentes y a su vez dar cumplimiento a las diferentes actividades que se va a realizar.

Tabla N° 7 Árbol de Objetivos



Elaborado por: Belén Flores

Análisis

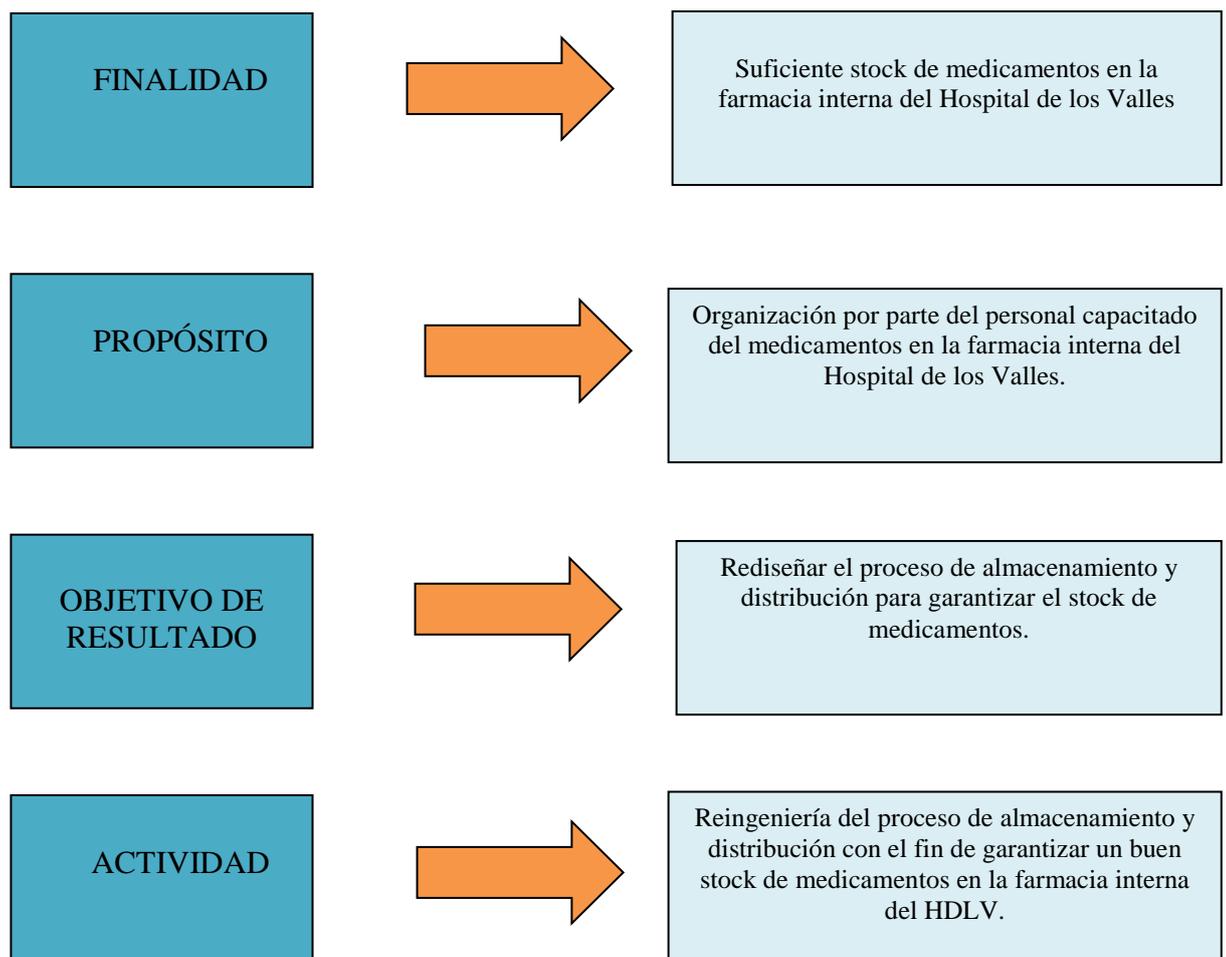
Con las causas mencionadas posteriormente se han especificados varios cambios, soluciones o acciones que ayuden con el cumplimiento, desarrollo que tiene la finalidad del proyecto la cual es “Suficiente stock de medicamentos en la farmacia interna del Hospital de los Valles”; teniendo muy en cuenta que los involucrados tendrán la obligación de ocuparse de las diferentes categorías ya sea laboratorios farmacéuticos, farmacia interna, personal de la farmacia del hospital, proveedores; entre las diferentes actividades tenemos la revisión de medicamentos de mayor rotación, capacitación al personal para un buen almacenaje de medicamentos, esto con el fin de que el personal encargado de la farmacia se concientice al percibir el impacto que tiene al no contar con un stock de medicamentos en la farmacia interna del hospital de los valles; que todos se involucren y realicen una revisión de cada una de las perchas de medicamentos y de la bodega para verificar que medicamento está rotando o no con frecuencia; otro punto muy importante es que los proveedores se abastezcan con los suficientes medicamentos para poder distribuir a las diferentes áreas de salud cumpliendo así con el fin del proyecto ya que este es una parte muy fundamental para la elaboración de la reingeniería de proceso refiriéndose a una mejora continua para mejorar el proceso ya establecido, es decir si la farmacia cuenta con el personal capacitado adecuado provoca que estén más pendientes de los medicamentos que están rotando con mayor frecuencia para así dar aviso al jefe de farmacia para que se encargue de realizar el pedido mensualmente y no llegue a faltar ningún medicamento para poder ser despachado a los diferentes

áreas que cuenta el Hospital, obteniendo un beneficio de mejorar la atención al paciente interno y externo.

3.02.01) CADENA DE FINES Y MEDIOS

Se realiza utilizando las causas para a su vez transformarlas en medios y los efectos en fines añadiéndole el objetivo de resultado o el objetivo general y la acción principal para que este sea cumplido.

Tabla N° 8 Cadena de Fines- Medios



Elaborado por: Belén Flores

REINGENIERIA DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION PARA GARANTIZAR EL STOCK DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA INTERNA DEL HOSPITAL DE LOS VALLES, D.M.Q 2015.

Análisis

La relación principal del proyecto es la de encontrar las soluciones necesarias en las diferentes categorías de colaboración y que todos los implicados se involucren de manera muy activa y positiva; la primera escalera se comprometer al personal de farmacia a que revise las diferentes perchas de medicación, dando un apoyo fundamental al jefe de farmacia para que pueda realizar el pedido de medicamentos que sea necesario, cada actividad que se realice se debe de hacer paso a paso y una vez que tengan conocimiento de lo que tienen que hacer lo apliquen con buena voluntad para que a futuro no exista falta de stock de medicamentos en la Farmacia interna del Hospital de los Valles, para que con esto se pueda satisfacer las diferentes necesidades de los médicos hacia sus pacientes.

CAPITULO IV

4.01) MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Procederemos a reconocer las posibles soluciones que puede existir, después evaluaremos las factibilidades en los diferentes aspectos los cuales son: social, económico, etc. Y al final determinaremos cual es la alternativa más adecuada para poder aplicarla.

Tabla N° 9
Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad ad técnica	Factibilidad ad financiera	Factibilidad ad social	Factibilidad ad política	Total	Categorías
Rediseñar el proceso de almacenamiento y distribución para garantizar el stock de medicamentos.	5	3	3	5	3	19	Alta
Capacitar al personal de farmacia con respecto al buen almacenamiento de medicamentos.	4	4	3	4	3	18	Media Alta
Realizar un estudio acerca de los medicamentos que podrían ser utilizados por los médicos para recetar al paciente.	3	4	3	2	2	14	Media
Crear un plan de alternativas para el pedido de medicación.	4	4	3	4	3	18	Media Alta
Mayor inversión de la Gerencia para poder abastecer a la farmacia de medicamentos	3	3	2	3	3	14	Media
Total	19	18	14	18	14	83	

Elaborado por: Belén Flores

Análisis

Cuando ya se haya determinado el problema central, el cual motiva a tomar una buena decisión y a poder desarrollar un buen proyecto, de igual manera se han ido encontrando las posibles causas, en donde estableceremos las posibles alternativas, las cuales son varias y entre todas ellas se deberá elegir a la más adecuada, viable de acuerdo a varios factores que nos permitan analizar las alternativas entre ellos se encuentran: Factibilidad económica, social financiera entre otros; la alternativa más adecuada y la que se ha podido destacar es la de rediseño del proceso de almacenamiento y distribución para garantizar el stock de medicamentos, ya que este punto no es mayor problema y es totalmente realizable disponiendo de los conocimientos adquiridos, desarrollando investigaciones para poder adquirir la información necesaria y poder realizar, el rediseño del proceso de almacenamiento y distribución, capacitando al personal de farmacia con las debidas instrucciones y así encargando del manejo adecuado del proceso de almacenaje y distribución de medicamentos ya que todas estas actividades se las puede realizar sin ningún inconveniente y encontrarse al alcance de todo el personal.

4.02) MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

Basándose en la selección de una de las alternativas se definen diferentes puntos de vista para el impacto que lograra el cumplimiento del objetivo. Para lo cual se dará un valor considerable a cada ítem, el puntaje se asignara considerando el impacto que este causara.

1= Bajo 2= Medio 3= Alta

REINGENIERIA DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION PARA GARANTIZAR EL STOCK DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA INTERNA DEL HOSPITAL DE LOS VALLES, D.M.Q 2015.

Tabla N° 10
Matriz de Análisis de impacto de los Objetivos

	Factibilidad de lograrse	Impacto Social	Relevancia	Sostenibilidad	Total
Objetivos Rediseñar el proceso de almacenamiento y distribución para garantizar el stock de medicamentos	* Se cuenta con información necesaria para realizar la reingeniería (HDLV). *Se cuenta con el personal suficiente para la realización de la reingeniería. *Los beneficios serán positivos. *La gerencia financiera de la disposición de expandir más la bodega general de farmacia.	*Contribuye a la mejora de servicio al cliente. * Favorece al prestigio del hospital. *Se disminuirán las quejas por parte de los médicos, enfermeras, pacientes y familiares.	*Beneficios a los pacientes externos e internos. *Cumplen con las expectativas deseadas del cliente. *Ser un modelo a seguir por parte de los otros hospitales.	*Jefes y personal de la farmacia participen directamente con el proceso de reingeniería. *Contribuye con el Hospital de los Valles. *A futuro ya no existiría poco stock de medicamentos. *Jefe de farmacia implemente nuevas actividades para realizar el proceso.	83 Puntos
	20 Puntos	17 Puntos	20 Puntos	18 Puntos	60 a 85 ALTA

Elaborado por: Belén Flores

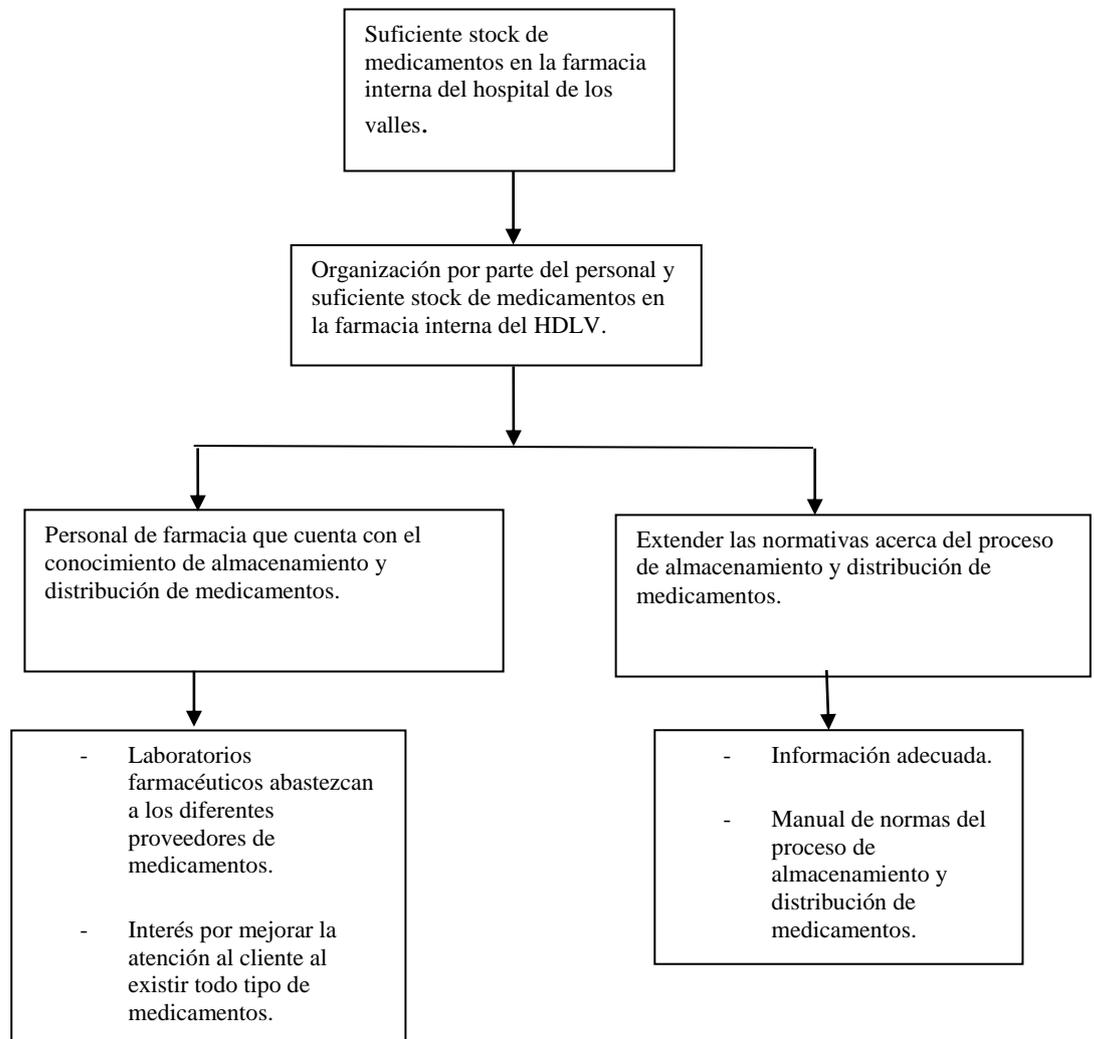
Análisis

Una vez encontrada la mejor alternativa para poder desarrollar el proyecto es necesario realizar un análisis en base a la posible actividad en este caso de existir la posibilidad de aumentar el pedido de medicamentos que permita abastecer la farmacia interna del Hospital de los Valles, entregando un listado de los medicamentos que hayan salido con mayor rotación y los que no para reducir dicho pedido, con esto poder reducir la mala atención hacia el cliente, etc., otro factor muy importante que coopera al proyecto es destacar la colaboración del personal de farmacia ya que viene a ser propiamente el campo de acción de la reingeniería e incide directamente a la farmacia interna ya que contaría con un buen stock de medicamentos para los diferentes áreas del hospital; una vez que se hayan establecidos las normas para el almacenamiento y distribución de medicamentos podemos destacar que habrá mayor stock de medicamentos en la farmacia, una mejor atención al cliente, médicos, enfermeras, familiares y pacientes, entre otros. Macara una gran importancia en el proyecto ya este podría ser tomado en cuenta como una posible mejora para la Farmacia y el Hospital empleando las distintas herramientas que se manejaran como la capacitación y la distribución de las diferentes normas que se establecerán, ya que todas estas posibilidades son manejables.

4.03) DIAGRAMA DE ALTERNATIVAS

Se determinara las distintas estrategias del proyecto, el alcance con las cuales cuentan cada una de ellas y la unión que posee para la realización del objetivo.

Tabla N°11
Diagrama de estrategias



Elaborado por: Belén Flores

Análisis

Una vez identificada el pilar fundamental el cual va enfocado y orientado al proyecto (Proveedores) se vuelven sumamente necesarios para establecer actividades que asistan a que las personas se involucren con este cimiento, para poder lograr alcanzar nuestro propósito fundamental que sería que los proveedores se abastezcan completamente de medicamentos; resumiendo así las actividades que se puede llevar a cabo con el personal de farmacia estos son realizar capacitaciones, en las cuales se explicara acerca de cómo se debe almacenar y distribuir los diferentes tipos de medicamentos que existen en la farmacia, como podemos mejorar la atención al cliente, y no está por demás dejar un espacio para que hayan más sugerencias o modificaciones; además realizar previas charlas de cómo debería ser una farmacia hospitalaria, y finalmente la entrega del rediseño del proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos, el cual deberá ser puesto en práctica según las normas ya otorgadas.

4.04) MATRIZ DE MARCOLÓGICO

En este recuadro nos permitirá realizar un resumen de todo lo que vamos a plantear lo que deseamos lograr con este proyecto, las actividades planteadas para la ejecución del mismo, los actores externos que se involucran y los recursos que usaremos para efectuar y evaluar el cumplimiento de los objetivos.

Tabla N°12
Matriz de marcológico

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN DEL PROYECTO Suficiente stock de medicamentos en la farmacia interna del Hospital de los Valles.	Número de actividades que se han facilitado para mejorar el proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos.	Observando si en cada percha existen los medicamentos que se va a utilizar en un día.	Personal encargado de la farmacia interna del Hospital de los Valles.
PROPOSITO DEL PROYECTO Organización por parte del personal y suficiente stock de medicamentos en la farmacia interna del HDLV.	Mayor número de proveedores que abastezcan de medicamentos la farmacia del hospital de los valles.	Estadística de satisfacción por parte de las enfermeras por entregar la medicación completa.	Interés del Jefe de farmacia del Hospital de los Valles para que haya mejor atención.
COMPONENTES DEL PROYECTO Realizar las respectivas revisiones de los medicamentos de mayor rotación. Inversiones en capacitaciones al personal.	Personal que recibió capacitación acerca del proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos. Realizar el pedido de medicamentos cada tres semanas que tengan mayor rotación.	Estadísticas tomadas al personal de farmacia del Hospital de los Valles, encuestas realizadas a los trabajadores posteriormente a la ejecución del proyecto.	Colaboración d todo el personal de la farmacia interna del Hospital de los Valles.
ACTIVIDADES DEL PROYECTO 1.- Levantamiento de la respectiva información de la situación actual.	PRESUPUESTO \$ 7.00	-Verificación de los procesos y actividades del hospital.	-Verificación de las actividades antes mencionadas.
2.- Analizar los resultados con el fin de comprobar la realización del proyecto.	\$ 5.00	Organizar en orden cada proceso y actividad que se realice.	Personal de la farmacia del HDLV.
3.- Elaborar la reingeniería del proceso de almacenamiento y distribución para garantizar el stock de medicamentos.	\$ 60.00	Reingeniería terminada.	Hospital de los Valles.
4.- Dar capacitaciones acerca del proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos.	\$ 50.00	-Conocimiento adquirido sobre la reingeniería y sus procesos de almacenamiento y distribución.	Investigador.
5.- Reunir información sobre el cumplimiento de las actividades.	\$5.00	-Verificación de las actividades antes mencionadas.	Investigador.

Elaborado por: Belén Flores

REINGENIERIA DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION PARA GARANTIZAR EL STOCK DE MEDICAMENTOS EN LA FARMCIA INTERNA DEL HOSPITAL DE LOS VALLES, D.M.Q 2015.

Análisis

Aquí trataremos varios puntos esenciales del proyecto así como los respectivos indicadores y los diferentes medios por lo que se puede verificar o dar el seguimiento correspondiente. El fin que tiene este proyecto viene a hacer el aumentar el stock de medicamentos realizada en el Hospital de los valles por el personal que labora en el mismo debido al desconocimiento por dicho tema; ya sea por no existir una normativa que establezca los parámetros a seguir o por el poco interés de los respectivos involucrados.

Se han establecidos indicadores que permitan realizar el seguimiento respectivo, cada uno de estos tendrán un nivel de verificación con el objetivo de determinar si existe o no algún tipo de cambio con la reingeniería del proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos ya planteado, las mediciones que podemos obtener de los distintos indicadores son cualitativas y cuantitativas, dependiendo del caso y del método que podamos emplear y verificar.

4.04.01 MEDICIÓN

Este sistema constituye una herramienta para saber que se está obteniendo y si los resultados están cumpliendo objetivos previstos por la organización. El seguimiento y medición además proporciona una orientación para implementar las mejoras o no según sea el caso. El factor a considerar en esta etapa son los indicadores, los mismos que son necesarios para conocer la capacidad y la eficacia del proceso o conjunto de procesos en base a la misión y objetivos de la farmacia del hospital de los valles.

4.04.02 INDICADORES

Un indicador es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico.

Deber haber por lo menos un indicador por cada resultado. El indicador debe estar enfocado, y ser claro y específico.

Indicadores de resultados

Son aquellos que se usan para evaluar si la actividad realizada se alcanzó, o no los objetivos o resultados propuestos. Ejemplo: "grado de satisfacción de las áreas con relación a los pedidos de medicación".

<http://www.endvawnow.org/es/articles/336-indicadores.html>

Tabla N° 13
Indicador de Resultados

FICHA DE INDICADOR	CÓDIGO	PRO001
PROCESO	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS (stock de medicación, verificación de mediación de alta rotación, organización por parte del personal en la farmacia)	
INDICADOR	RESULTADO STOCK SUFICIENTE DE MEDICACION	
CALCULÓ	<p>Stock suficiente de medicación / Desabastecimiento de medicación=$(7_)*100$</p> <p>STOCK DE MEDICACION = 43% VERIFICACION DE MEDICACION DE ALTA ROTACION= 57% ORGANIZACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL EN LA FARMACIA= 71%</p>	
FUENTES DE INFORMACIÓN	OBSERVACION FUENTE JEFA DE ENFERMERIA	
META	<p>STOCK DE MEDICACION = 71% VERIFICACION DE MEDICACION DE ALTA ROTACION= 85% ORGANIZACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL EN LA FARMACIA= 71%</p>	

Elaborado por: Belén Flores

4.04.03 REPRESENTACIÓN

Grafica N° 1 Representaciones de resultados



Elaborado por: Belén Flores

4.04.03.01 Análisis y comprensión de la gráfica

A partir de las respuestas brindadas por las personas encuestadas de satisfacción por parte del servicio de farmacia del hospital de los valles concluye lo siguiente.

Un 43% de las personas encuestadas está satisfecho con el stock de la medicación que existe en la farmacia interna ya que no hacen el pedido de medicación calculando lo que se va a utilizar para todo el mes.

Por otro lado la verificación del stock de los medicamentos de mayor rotación obtiene un 57% de satisfacción ya que no se realiza la revisión de la medicación con frecuencia de las perchas de medicación. Y el último servicio que está relacionado con este proceso es la organización por parte del personal con un

porcentaje del 71% ya que la mayoría del personal se organiza para perchar la medicación en la farmacia.

CAPITULO V

5.01 ANTECEDENTES

Según, Hammer y Champy (1994) la disposición final de la reingeniería de proceso define:

Ante la problemática y una desorganización del proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos, la jefatura trata de convocar a una capacitación para implementar una reingeniería del proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos dirigida al gerente general del Hospital de los Valles.

En la actualidad el HDLV con un gran esfuerzo en el control adecuado manejo de los medicamentos en la unidad de salud ha sido óptimo debido a esto podemos deducir que la reingeniería del proceso de almacenamiento y distribución para garantizar el stock de medicamentos fue correcta y de gran acogida.

Hammer dice es un tema de interés que va más allá de velar el cumplimiento de las normativas de la reingeniería de procesos, si bien tenemos obligaciones con el proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos, entendemos que el stock de medicamentos en la farmacia del HDLV no sería

posible si no se trabaja en equipo entre todos actores: Jefe de farmacia, Coordinadora de Farmacia, Auxiliares de Farmacia, etc.

Dentro de las farmacias hospitalarias, de cadena y dependientes, los laboratorios y proveedores representan un papel muy importante en el abastecimiento de medicamentos e insumos médicos para garantizar un buen stock. Siendo los laboratorios quien posee un balance de medicamentos e insumos para abastecer a todas las farmacias, por los costos que pueden ser o no beneficiarios para las farmacias. Sin embargo, algunos proveedores pueden presentar elevados precios, requiriendo un análisis de que proveedores pueden tener las características necesarias y acordes al presupuesto que tiene cada farmacia.

Como una parte importante están los medicamentos con fechas de vencimiento ya que también cuentan como parte del stock de medicamentos ya que si no son revisados y sacados a tiempo a la percha de vencimientos los proveedores no aceptan el canje de estos medicamentos por unos con mejor fecha y eso ya sería una pérdida y un problema para la farmacia ya que podrían pedir el medicamento que esta ya vencido y que no se pidió el cambio a tiempo.

La presente tiene por objetivo informar el estado en el que se encuentra el stock de medicamentos en la farmacia interna del Hospital de los Valles, basado en la problemática particular que presenta el Hospital, estableciendo así las posibles metodologías de tratamiento y disposición final que se puede aplicar a

los mismos. Estas propuestas se pueden adaptar a cualquier Farmacia del Distrito Metropolitano de Quito que puedan enfrentar las mismas necesidades de desabastecimiento de medicamentos.

5.02 DESCRIPCIÓN

5.02.01 METODOLOGÍA

5.02.01.01 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

5.02.01.01.01 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Es la que estudia, analiza, o describe la realidad presente, actual en cuanto a hechos, personas, situaciones, etc.

Sin duda será útil en el establecimiento de objetivos, realización de la justificación e importancia del tema a desarrollar, ya que ayudara en el estudio de la información que se puede tomar basándose en acontecimientos actuales para llegar a conclusiones muy valiosas en el transcurso del desarrollo del tema.

5.02.01.02 POBLACIÓN Y MUESTRA

La presente investigación se aplicara teniendo como sujeto de investigación 7 personas.

Por ser una población pequeña, no es necesario calcular la muestra.

5.02.02 MÉTODO APLICADO

5.02.02.01 MÉTODO ANALÍTICO

Es la descomposición de un todo de una unidad, en todos sus elementos, componentes y partes. Analizar no solo significa descomponer un todo sino observar con criterio de cada una de las características que tienen las partes del todo, es separar cada una de los elementos que conforman una estructura sino se trata de encontrar las relaciones, dependencias, las interacciones es decir identificar lo principal de lo secundario; lo esencial del detalle.

Este método tendrá que utilizarse en la definición del problema central, formulación de los objetivos, ya que al tratar de descomponer todos los elementos o conceptos que se desea visualizar desde un plano muy meticuloso y evidente el cual ayudara a descubrir varias interrogantes muy marcadas y difíciles de interpretar.

5.02.02.02 MÉTODO DEDUCTIVO

La deducción es la que parte de las leyes generales o de las leyes secundarias o casos particulares. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

Sera empleado en la justificación y contexto ya que ayudara a verificar o a indagar de una manera más profunda aquellos sucesos, estatus o leyes ya establecidas de las cuales se puede guiar para llegar a concluir teorías.

5.02.02.03 MÉTODO INDUCTIVO

Es el proceso que va de lo particular a lo general, o también de los hechos a las leyes que posteriormente se pueda establecer diversidad de los elementos, que están dispersos en una generalización o totalidad.

Su aplicación radica en la ampliación o explicación de un tema para expandir su contenido y dar a entenderlo, por ello se lo utilizara en la justificación tratando siempre de llegar a obtener conclusiones las cuales puedan ser aplicadas y establecidas de cierto modo que esta teoría que se da a conocer se generalice y sea el fundamento para otras teorías.

5.02.03 TÉCNICAS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

5.02.03.01 OBSERVACIÓN

Es una teoría que consiste en observar atentamente al fenómeno, hecho o caso tomar información y recopilar para su posterior análisis en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

Este método será empleado con demasiada frecuencia al tratar de obtener información de cualquier medio de comunicación, que es generado en cualquier

lugar y cualquier ambiente, entonces será muy importante la predisposición en observar todo el entorno.

5.02.03.02 ENCUESTA

Permite recopilar información mediante un cuestionario que es previamente elaborado por el investigador para dar a conocer la valoración y el criterio de los encuestados sobre un determinado tema o asunto.

La encuesta en especial es el método de cierto modo el más importante y el que más es utilizado ya que ayudara en la recopilación de datos relevantes y veraces, siendo esta información la propia opinión de la población.

5.02.03.03 PROCEDIMIENTO

De las técnicas de recolección de datos será utilizada una en especial, la aplicación de una encuesta a un segmento específico que nos ayudara a entender las necesidades del sector a estudiar.

Una vez que sea aplicada la encuesta se procederá a realizar la tabulación de datos, realización de gráficos y análisis estadísticos de los resultados ya obtenidos.

5.03 FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

5.03.01 TEMA: REINGENIERIA DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION PARA GARANTIZAR EL STOCK DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA INTERNA DEL HOSPITAL DE LOS VALLES D.M.Q 2015.

Este proyecto presenta una propuesta que va dirigida a la mejora y a la optimización del tiempo y los recursos utilizados en las actividades que realiza la farmacia interna del hospital de los valles, aplicando una reingeniería que el hospital no cuenta para adoptar la filosofía de mejor atención al cliente. Mejorando así la situación actual en la que se encuentra la farmacia por falta de medicamentos y a su vez la calidad de vida de los pacientes internos y externos de esta casa de salud, siendo así la primera necesidad que satisface el proyecto, permitiendo asique las autoridades cuenten con una herramienta para una reingeniería futura.

5.03.02 JUSTIFICACIÓN

Debido a que el hospital de los valles es un ente de salud es un sistema físico que tiene procesos para su adecuado control y para poder mantener en un buen equilibrio con el entorno que los rodea, se crea la necesidad de realizar una propuesta de reingeniería del proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos, que de ser aceptada por las autoridades, permitirá a la farmacia interna del hospital de los valles adoptar una mejora en el stock de medicamentos.

5.03.03 PLAN DE TRABAJO

Tabla N° 14
Plan de trabajo

FASES	DESCRIPCIÓN	METODOLOGÍA
Investigativa	<p>En la fase investigativa primero se procede a reunir todo el material bibliográfico, mediante diferentes tipos de investigación así como también la ayuda de libros y el internet. Toda la información recopilada y tomada de otras publicaciones ha sido puesta en un marco teórico donde se detalla teorías y conceptos que han ayudado a desarrollar el proyecto, se realizó el levantamiento de información mediante observación y encuestas, al personal de farmacia y otros miembros, que aportaron para el estudio y formulación de hipótesis en el proyecto.</p>	<p>Investigación descriptiva</p> <p>Encuestas</p> <p>Observación</p> <p>Método deductivo e inductivo</p>
Puesta en marcha	<p>El objetivo principal de esta fase es aplicar el proyecto y tratar de solucionar la problemática ya estudiada y determinada, para lo cual se realizara una encuesta con preguntas claras y concisas para determinar los procesos que son esenciales para el cumplimiento de objetivos y el ahorro de recursos, se hará el diagnostico actual de la organización con los datos obtenidos además se podrá observar de mejor manera la misión y</p>	<p>Se utilizaran recursos tales como:</p> <p>Información organizacional</p> <p>Flujo gramas</p> <p>Diagnostico actual</p> <p>Capacitación</p>

	<p>visión del HDLV y detallar todos los procesos y programas con los que cuenta en la farmacia para el usuario, realizando un flujo grama en el cual se pueda visualizar cada una de las etapas del proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos que se puede hacer para mejorar el stock de medicamentos. Por último se socializara la reingeniería mediante una capacitación al personal de farmacia donde se explicara el proceso que necesita una mejora, para que el personal pueda agilizar y mejorar el tiempo en el que se realizan todo este proceso y los pacientes que están internados salgan satisfechos con el servicio adquirido.</p>	
<p>Evaluación</p>	<p>En esta fase se considera final cuando se realiza la evaluación de la implementación de la reingeniería, se realizara a través de documentos de verificación de actividades y observando que el proceso se desarrolle en forma adecuada y eficaz para satisfacer totalmente a los pacientes.</p>	<p>Documentos de verificación y evaluación</p>

Elaborado por: Belén Flores

5.03.04 ALCANCE

Dentro de este punto se hace responsable a todo el personal de farmacia para que contribuyan con la reingeniería. El departamento de farmacia es un pilar fundamental que debe tomar en cuenta mucho esta reingeniería del proceso de

REINGENIERIA DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION PARA GARANTIZAR EL STOCK DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA INTERNA DEL HOSPITAL DE LOS VALLES, D.M.Q 2015.

almacenamiento y distribución de medicamentos ya que parte de aquí para la entrega de medicamentos a los pacientes internos del hospital quienes se encargan de realizar las actividades correspondientes de distribución y almacenamiento, y los médicos podrán constatar la mejora del proceso al momento que las enfermeras entreguen la medicación sin demora alguna.

5.03.05 PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

5.03.05.01 LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para levantar la información primero se realizara una encuesta a los auxiliares de farmacia del HDLV que se encuentran en el sector determinado como población del proyecto, el total de la población será de 7 individuos los cuales son:

- ❖ Auxiliares
- ❖ Jefe de Farmacia
- ❖ Jefe de Enfermería
- ❖ Coordinadora de Farmacia

Se indica a continuación los datos obtenidos en las técnicas de recolección de datos mencionados anteriormente:

Esta información será de mucha ayuda para facilitar criterios sobre los procesos o actividades que se realiza (actualidad) en los establecimientos y los procesos que se encontraran (con la puesta en marcha de la reingeniería) dispuestos a mejorar el proceso de almacenamiento y distribución para que haya un mejor stock de medicamentos.

Teniendo en cuenta que el tema del proceso de reingeniería de almacenamiento y distribución y garantizar el stock de medicamentos no hay mucho conocimiento por parte del personal, cabe recalcar que se ha realizado varias preguntas que van dirigidas a personas con conocimiento y sin conocimiento sobre el tema. El formato de la encuesta se encuentra en el Anexo N° 1.

5.03.05.02 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

5.03.05.02.01 HOSPITAL DE LOS VALLES

Una casa de salud, de alto nivel científico, orientado a brindar servicios hospitalarios y ambulatorios de la más alta calidad, con los mejores médicos, una infraestructura física y tecnológica de vanguardia, en un ambiente tranquilo y acogedor, brindando cobertura médica en todas las especialidades y subespecialidades.

5.03.05.02.02 MISIÓN

Brindar a la Comunidad servicios de Salud con un modelo de atención integral, eficiente, efectivo comprometido y amable. Unimos la vocación de servicio a los pacientes y sus familias, con la calidad de nuestro equipo humano y tecnología avanzada.

5.030.5.02.03 VISIÓN

“Ser el referente de excelencia de la calidad de atención de salud, investigación y docencia, generando bienestar social y económico a los diferentes grupos de interés”

5.03.05.02.04 VALORES

Tabla N° 15
Valores Corporativos

<ul style="list-style-type: none">• Honestidad	<ul style="list-style-type: none">• Es una cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo como se piensa y se siente. Se refiere a la cualidad con la cual se designa a aquella persona que se muestra, tanto en su obrar como en su manera de pensar, como justa, recta e íntegra.
<ul style="list-style-type: none">• Dedicación	<ul style="list-style-type: none">• Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión
<ul style="list-style-type: none">• Lealtad	<ul style="list-style-type: none">• Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.
<ul style="list-style-type: none">• Vocación de servicio	<ul style="list-style-type: none">• Vocación de servir con corazón y buen trato a toda persona que asista a esta casa de salud.

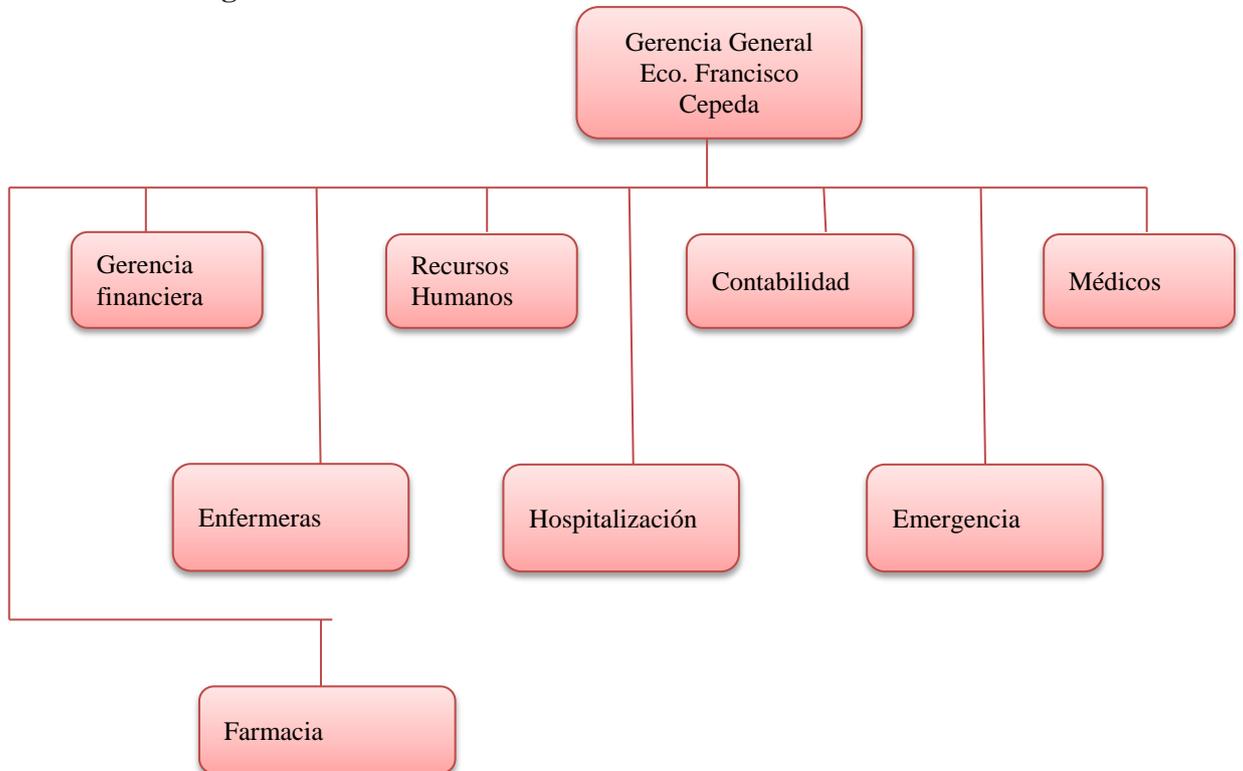
Fuente: Hospital de los valles

Elaborado por: Belén Flores

5.03.05.02.05 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional del hospital de los valles de la parroquia de Cumbaya, se la puede apreciar a continuación.

Tabla N° 16
Estructura organizacional



Elaborado por: Belén Flores

5.03.05.02 ENFOQUE DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS.

5.03.05.02.01 IDENTIFICACIÓN Y SECUENCIA DE PROCESOS

Tenemos que tener en cuenta que los procesos ya existen en la farmacia interna del hospital de los valles, lo único que se necesita es identificar el proceso que está fallando para así poder mejorarlo. Para esto es importante saber cuáles son los procesos que son relevantes para conformar la estructura de los procesos, de esto nace el desarrollo de las actividades que desarrolla la farmacia y cómo éstas fluyen en el alcance de resultados.

5.3.5.2.1.1 MAPA DE PROCESOS

La farmacia interna del hospital de los valles tiene un conjunto de procesos para el almacenamiento y distribución de medicamentos. Este mapeo de procesos nos permitirá tener una visión general, en base al propósito de la organización.

Tabla N° 17
Mapa de procesos



Elaborado por: Belén Flores

Análisis

Los procesos considerados como claves en la farmacia interna del hospital de los valles son aquellos que netamente tienen relación con el proceso de

almacenamiento y distribución de medicamentos, los cuales se apoyan con otros tipos de procesos.

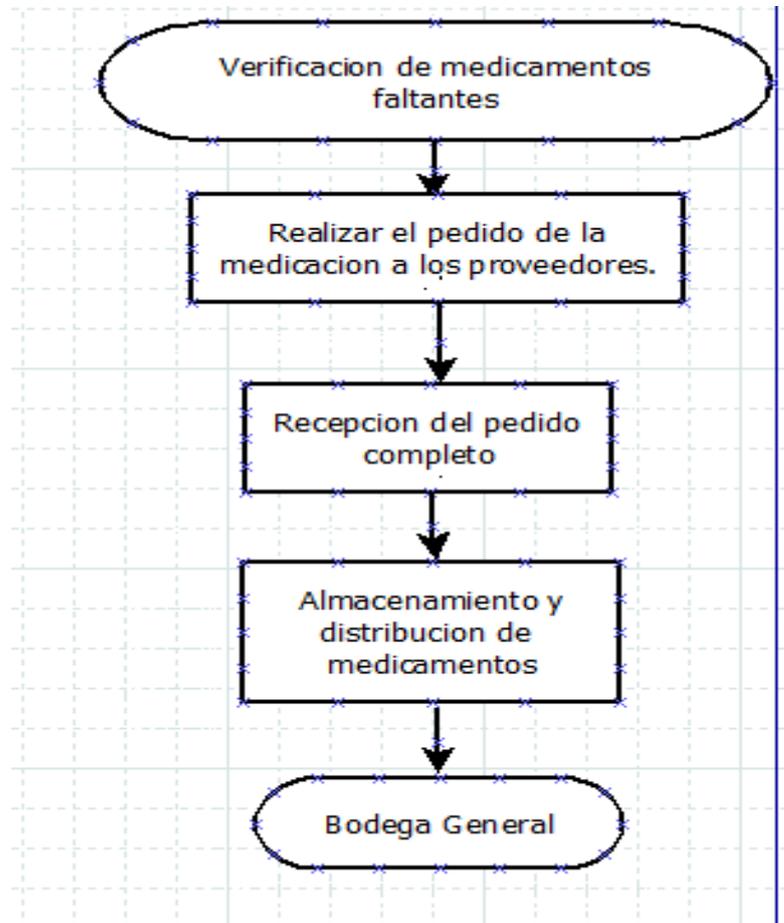
5.03.05.02.02 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Como podemos observar el mapa de procesos permite identificar los procesos que forman parte de la estructura de la farmacia, pero no permite saber cómo son en realidad por el interior y como se realiza la mejora de dicho proceso. El fin de describir los procesos es identificar los métodos para que los procesos se vayan dando con eficacia, y de esta manera tener un control sobre los procesos y actividades.

5.03.05.02.02.01 PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS

Podemos decir que este es el proceso el cual se va a mejorar ya que no existe un buen almacenamiento y distribución de medicamentos, ya que se observó que cuando se hace el pedido de la medicación todo lo almacenan en la bodega general y no en las perchas de medicación que existe en la farmacia. También se debe al mal almacenamiento que existe ya que en la bodega general dejan los cartones uno encima del otro provocando que no se encuentre la medicación para el despacho correspondiente, otro punto es la mala distribución del medicamento ya que el personal confunde el medicamento y lo percha en otro lugar que no corresponde esa medicación.

Tabla N° 18
Diagrama del proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos



Elaborado por: Belén Flores

5.04 FORMULACIÓN DEL DIAGNÓSTICO

Este punto muestra los resultados obtenidos gracias a la aplicación de la encuesta; en el punto anterior se indicó la realización de las preguntas dirigidas al personal del Hospital de los Valles.

Como análisis inicial y en base a los antes expuestos se ha indicado que hasta el momento en la farmacia interna del Hospital de los Valles se aplicó la

observación, que existe desabastecimiento de medicamentos, lo que deja la puerta abierta para encaminar la propuesta para su aplicación.

La finalidad del levantamiento de información es obtener datos verídicos los cuales nos permitirán verificar la factibilidad de la ejecución del presente proyecto.

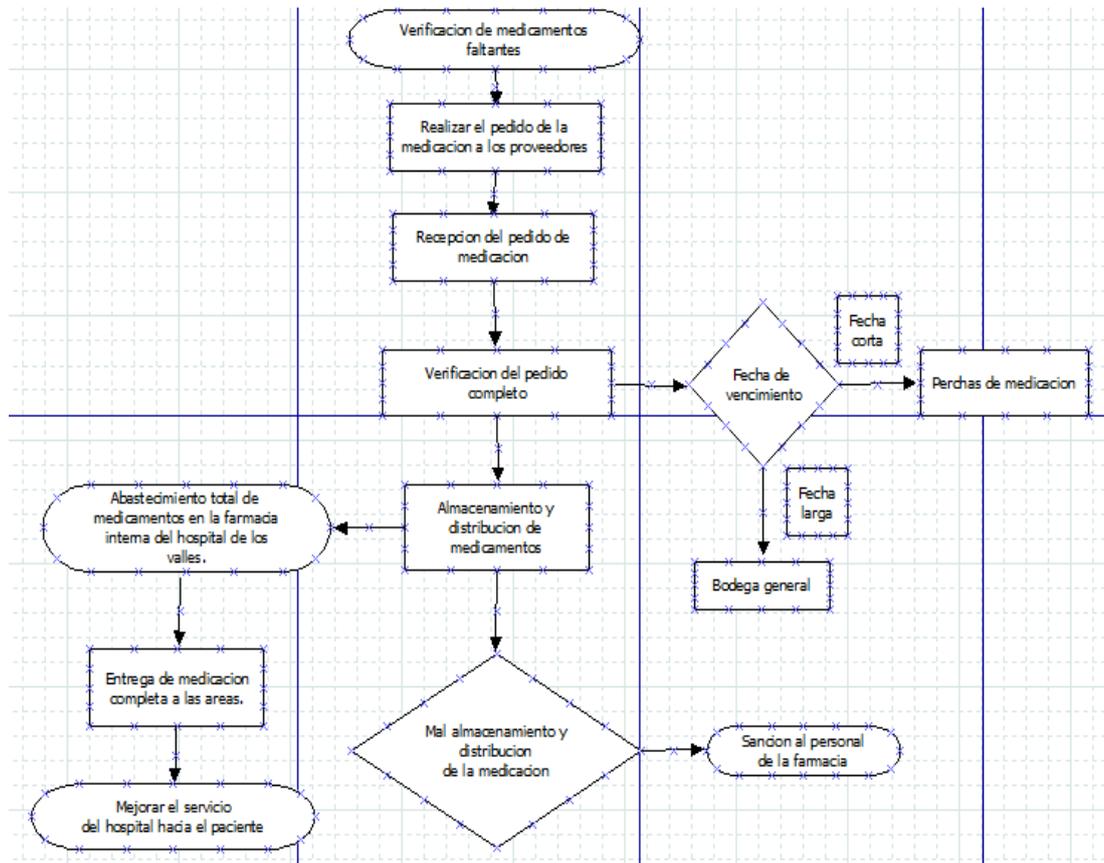
5.04.01 PROCESO MEJORADO

Hemos realizado la reingeniería y se ha mejorado cada uno de los procesos podemos decir que los auxiliares de farmacia solamente guardan el medicamento en la bodega general, con lo que hemos implementado los siguientes pasos:

- ❖ Verificación de las fechas de vencimiento con fecha corta y larga.
- ❖ Fecha corta se la va a colocar en las perchas de medicación.
- ❖ Fecha larga se la almacenara en la bodega general.
- ❖ Mal almacenamiento y distribución de medicamentos habrá una sanción para el personal.

Con esto lograremos el abastecimiento total de medicamentos para la respectiva dispensación de la medicina que cada área del Hospital de los valles necesita y así mejoraremos el servicio que esta casa de salud presta a los pacientes.

Tabla N° 19 Proceso Mejorado



Elaborado por: Belén Flores

5.05 SOCIALIZACIÓN

Después de la implementación de la reingeniería que cubre todas las falencias que tiene la farmacia en la realización de todos estos procesos, se procederá a darlo a conocer en las diferentes farmacias internas de los hospitales del D.M.Q.

La entrega se lo hará a conocer directamente a los jefes de las farmacias hospitalarias y dependientes y entregándoles un modelo del proyecto y comprometerlo a que lea y tenga la necesidad de implementarlo en su lugar de trabajo.

De esta manera se considera que en el proyecto se han cumplido con todos los objetivos planteados inicialmente.

CAPITULO VI

6.01 RECURSOS

6.01.01 Recursos Humanos

Investigador:

Belén Isabel Flores Flores

Tutor:

Msg. Marcelo Morocho

Participantes

Internos.- Personal de farmacia interna del hospital de los valles.

6.01.02 Recursos Financieros

El presente proyecto es sustentado por el investigador mediante fondos propios.

6.01.03 Recursos Tecnológicos

- ❖ Impresora
- ❖ Copiadora
- ❖ Flash memory

6.01.04 Otros

- Internet
- Farmacia interna del HDLV
- Tribunal de sustentación

6.01.05 Materiales Varios

- ✓ Computador
- ✓ Hojas de papel
bond
- ✓ Copias
- ✓ Empastados
- ✓ Carpetas
- ✓ Esferos
- ✓ Empastado
- ✓ Resaltador

6.02) PRESUPUESTO

Se procede a realizar el respectivo presupuesto para la realización de la reingeniería que se realiza en la farmacia interna del Hospital de los valles.

Tabla N° 20
Presupuesto

Recursos Humanos	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
Tutor	30 hrs	---	\$200.00
Investigador	200 hrs	---	---
Personal de Farmacia (HDLV)	---	---	---
Maquinaria/Equipos			
Computadora	Acer- intel inside	\$450.00	\$450.00
Impresora	Lexmark	\$100	\$100

Suministros/Materiales

Papel bond	5resmas, 75 gramos	\$3,75	\$18.75
Internet	12 pagos mensuales de CNT	\$30,00	\$360,00
Lápiz	5 lápiz hb	\$ 0,35	\$ 1,75
Borrador	1 borrador blanco	\$ 0,50	\$ 0,50
Espira lado	3 en total; 1 tutor, 1 lector y 1 original	\$5.00	\$15.00

REINGENIERIA DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION PARA GARANTIZAR EL STOCK DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA INTERNA DEL HOSPITAL DE LOS VALLES, D.M.Q 2015.

Empastado	1 para biblioteca, 1 ITSCO	\$25.00	\$50.00
Grapadora	1 grapadora	\$ 4,75	\$4,75
Grapas	1 caja	\$0.80	\$0,80
Perforadora	Perforadora	\$3.20	\$3.20
Tintas para recarga de impresora	5 negro 1 color(de cada color)	\$7.00	\$42.00
Esferos	Azul, negro	\$0,30	\$0,60
Flash Memory	1 flash kingston 8 GB	\$18.00	\$18.00
Tinta Correctora	1 tinta correctora	\$2.50	\$2.50
Fotocopias	1000 copias (aprox, 0.02c/u)	\$0.05	\$50.00
Sobre Manila	5 tamaño A4	\$0,40	\$2.00
Archivador	1capacidad de 450 hojas	\$28.00	\$28,00
Folder	5 folder varios colores	\$0,80	\$4.00
Otros			\$30.00
Total Parcial			\$1381,85
10% de holgura			\$138.19
Total			\$1520,04

Elaborado por: Belén Flores

6.03 CRONOGRAMA

ACTIVIDAD / TIEMPO

6.03 CRONOGRAMA ACTIVIDAD / TIEMPO	OCT		NOV				DIC				ENE				FEB				MAR				ABR				
	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	
selección del tema	x																										
Planteamiento del problema		x	x																								
Contexto					X																						
Justificación						x																					
Definición del problema central							x	x																			
Mapeo de Involucrados									x																		
Matriz de análisis de Involucrados										x																	
Árbol de Problemas											x																
Árbol de Objetivos												x															
Matriz de Análisis de Alternativas													x	x													
Matriz de Análisis del Impacto de Objetivos															x												
Diagrama de Estrategias																x											
Matriz del Marco Lógico																	x	x	x								
Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución)																			X								
Formulación del proceso de aplicación de la propuesta																				x	x						
Recursos																					x						
Presupuesto																						x					
Cronograma																							x				
Aprobación del tutor																									x		
Revisión del lector																										x	
Empastado																											x
Preparación de diapositivas																											x
Sustentación del proyecto																											x

Elaborado por: Belén Flores

CAPITULO VII

7.01 CONCLUSIONES

En lo que se refiere a la reingeniería de procesos no solo mejora la actividad que realiza el personal de farmacia sino también beneficia al usuario interno y externo del hospital, debido a que se ha realizado la reingeniería para mejorar los procesos el personal ha sido capacitado de mejor manera para desempeñar sus funciones así como prevenir cualquier falla de esta manera el usuario se sentirá seguro e importante calificando este servicio como uno de los mejores.

Concluimos que se mejoró el proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos identificando procesos que hacían falta en relación al proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos. Por lo que se surgió aumentar varios procesos para la mejora de esta actividad.

Mediante el diagnostico se concluyó que se mejoró la organización del personal de la farmacia interna del hospital de los valles con un 71%, que la verificación del medicamentos de alta rotación se hace a conciencia y se obtuvo una mejora del 85% y por ultimo tenemos que el stock de medicamentos en la farmacia tuvo su mejora del 71% concluyendo que la reingeniería del proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos fue acogida con buenos resultados.

7.02 RECOMENDACIONES

Se considera necesario el aprovechar al máximo el potencial de la tecnología y buscarle una utilidad a lo que la informática puede ofrecer, es uno de los puntos de partida más relevantes para rediseñar adecuadamente una empresa o un proceso.

Los procesos de una empresa sobre los que se aplicará la reingeniería, deben reflejar la misión, la visión y los valores de la organización.

La aplicación de la reingeniería a los procesos de una empresa, debe realizarse a través de los ojos de los clientes, los nuevos procesos deben ser sencillos y convenientes, debe disminuirse el ciclo de producción, el período de espera y demás aspectos relacionados con el tiempo del proceso.

La reingeniería debería incluir una descripción general de todos los procesos de la empresa. Se deben analizar a las organizaciones desde una perspectiva amplia.

Comprenda a fondo los procesos vigentes. Debe obtener información directamente de los empleados encargados de llevar a cabo los procesos.

ANEXOS

ANEXO N° 2 TABULACIÓN

Los siguientes datos obtenidos fueron concluidos en relación a las respuestas brindadas por las personas encuestadas.

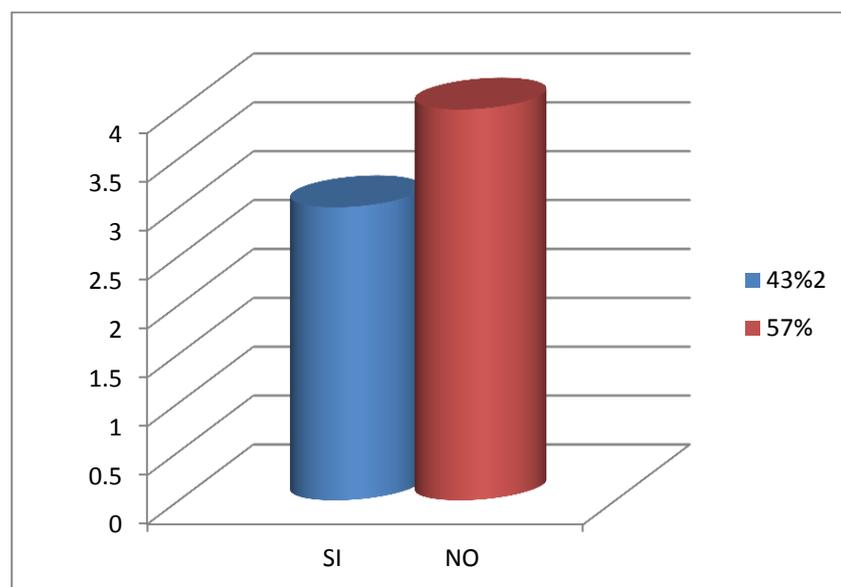
1. ¿Se encuentra familiarizado con la expresión “Reingeniería del Proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos”?

Tabla N° 21 Pregunta N° 1 (Nivel de conocimiento)

Variable o ítem	Frecuencia	Frecuencia %
Si	3	43%
No	4	57%
Total	n= 7	100%

Elaborado por: Belén Flores

Grafica N° 2 Pregunta N° 1 (Nivel de conocimiento)



Elaborado por: Belén Flores

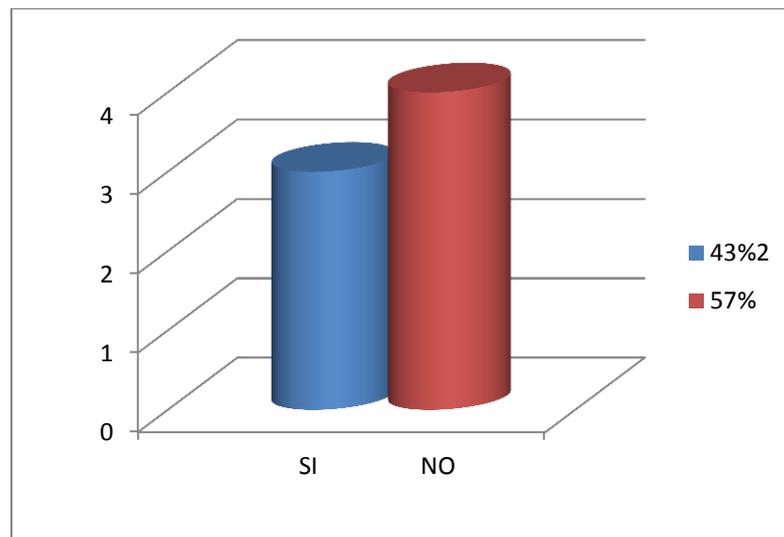
2. ¿Sabe usted como almacenar y distribuir los medicamentos en las perchas y en la bodega general?

Tabla N° 21 Pregunta N° 2 (Realización de actividades)

Variable o ítem	Frecuencia	Frecuencia %
Si	3	43%
No	4	57%
Total	n= 7	100%

Elaborado por: Belén Flores

Grafica N° 3 Pregunta N° 2 (Realización de actividades)



Elaborado por: Belén Flores

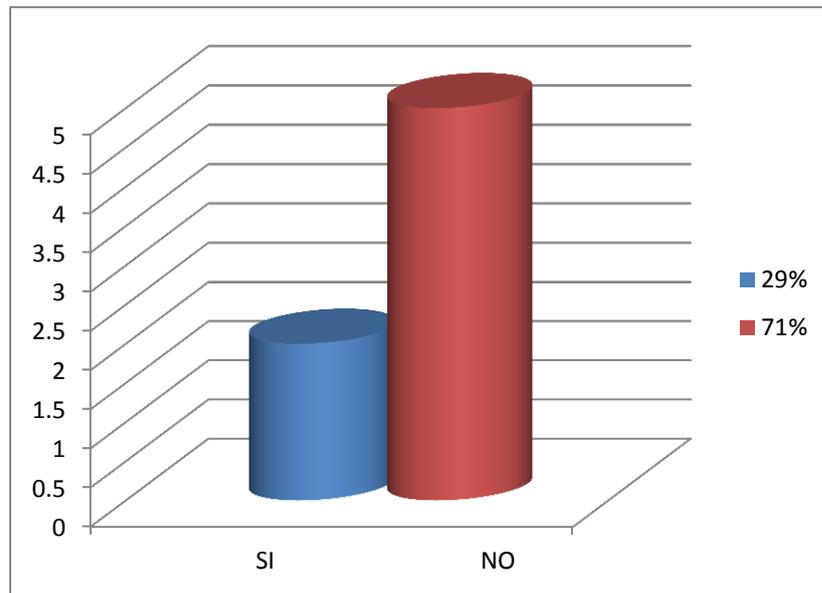
3. Le han capacitado con temas relacionados con la reingeniería del proceso de almacenamiento y distribución de medicamentos?

Tabla N° 23 Pregunta N° 3 (Capacitación al personal)

Variable o ítem	Frecuencia	Frecuencia %
Si	2	29%
No	5	71%
Total	n= 7	100%

Elaborado por: Belén Flores

Gráfica N° 4 Pregunta N°3 (Capacitación al personal)



Elaborado por: Belén Flores

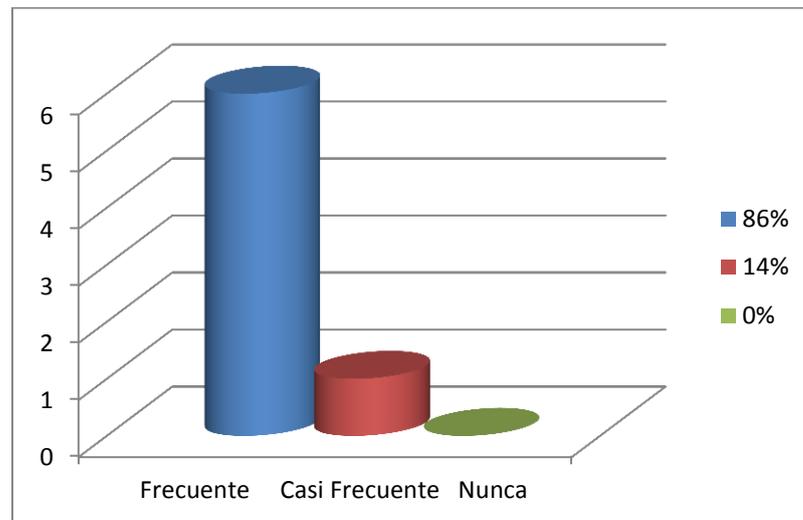
4. ¿Con que frecuencia no hay el stock suficiente de medicamentos para el despacho de medicación para los pacientes del hospital?

Tabla N° 25 Pregunta N° 4 (Stock de medicamentos)

Variable o ítem	Frecuencia	Frecuencia %
Frecuentemente	6	86%
Casi Frecuente	1	14%
Nunca	-	0%
Total	n= 7	100%

Elaborado por: Belén Flores

Grafica N° 5 Pregunta N° 4 (Stock de medicamentos)



Elaborado por: Belén Flores

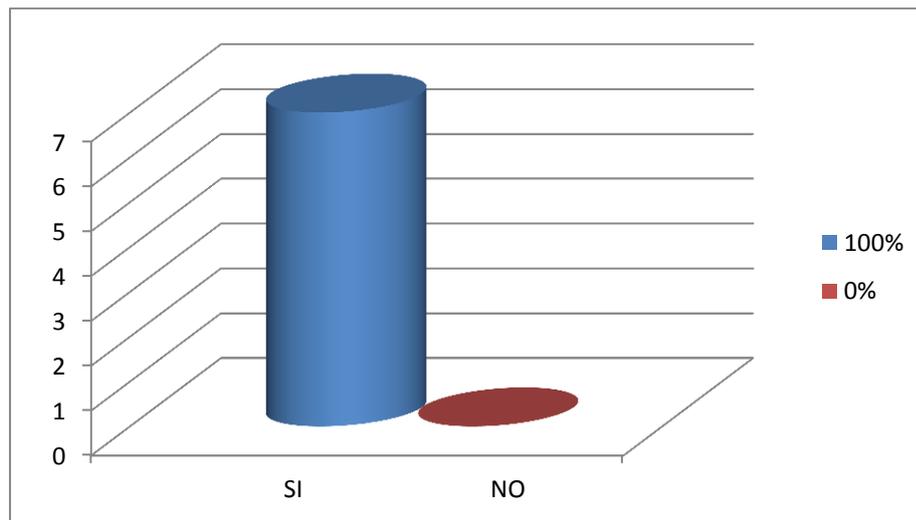
5. ¿Sabía que la falta de medicamentos puede traer consecuencias graves a la salud del paciente interno del Hospital?

Tabla N° 27 Pregunta N° 5 (Conocimiento sobre el daño)

Variable o ítem	Frecuencia	Frecuencia %
Si	7	100%
No	0	0%
Total	n= 7	100%

Elaborado por: Belén Flores

Grafica N° 6 Pregunta N° 5 (Conocimiento sobre el daño)



Elaborado por: Belén Flores

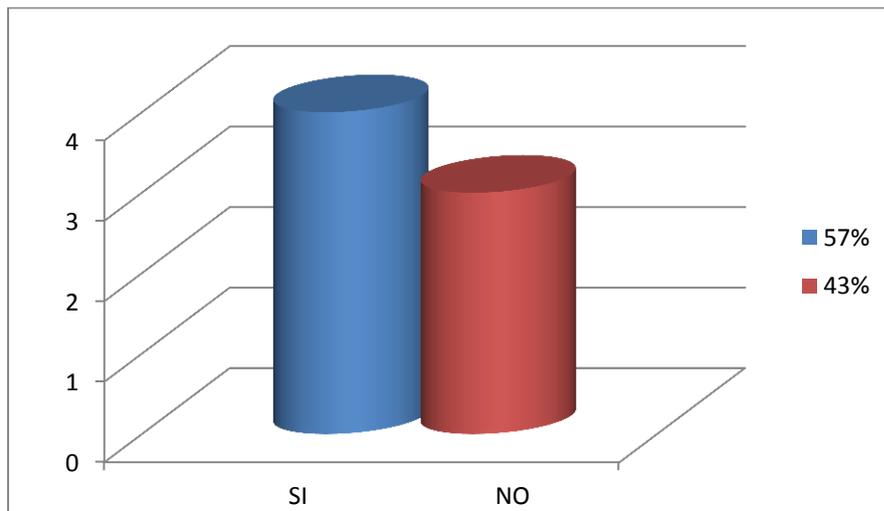
6. ¿En caso de no entregar la totalidad de los medicamentos a los distintos pisos del hospital, informa la causa del faltante?

Tabla N°28 Pregunta N° 6 (Informe sobre los faltantes)

Variable o ítem	Frecuencia	Frecuencia %
Si	4	57%
No	3	43%
Total	n= 7	100%

Elaborado por: Belén Flores

Grafica N° 7 Pregunta N° 6 (Informe de los faltantes)



Elaborado por: Belén Flores

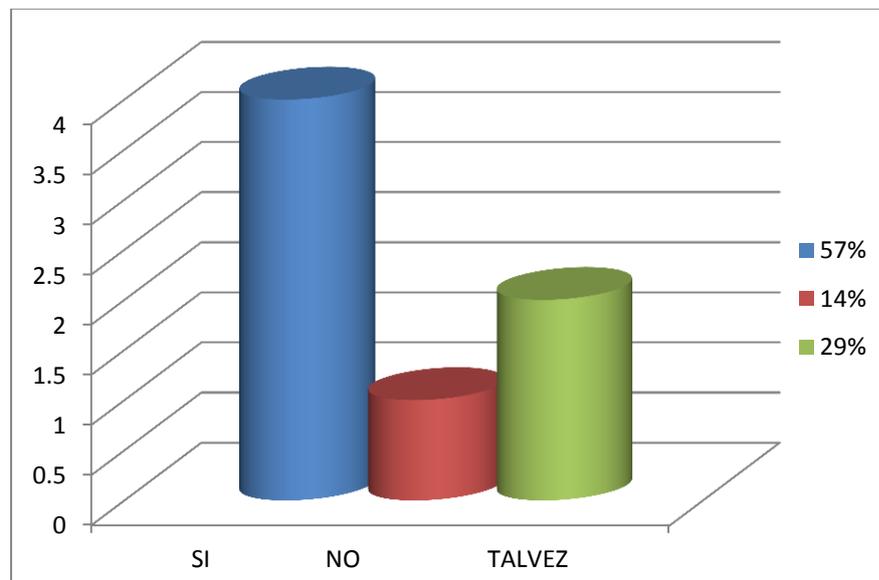
7. ¿Ud. cree que si se realiza un plan piloto en el HDLV para que no haya desabastecimiento de medicamentos y este brinda buenos resultados, será un modelo a seguir para otros hospitales y farmacias del D.M.Q?

Tabla N° 29 Pregunta N° 7 (Acogida por las autoridades)

Variable o ítem	Frecuencia	Frecuencia %
Si	4	57%
No	1	14%
Tal ves	2	29%
Total	n= 7	100%

Elaborado por: Belén Flores

Grafica N° 8 Pregunta N° 7 (Acogida por las autoridades)



Elaborado por: Belén Flores

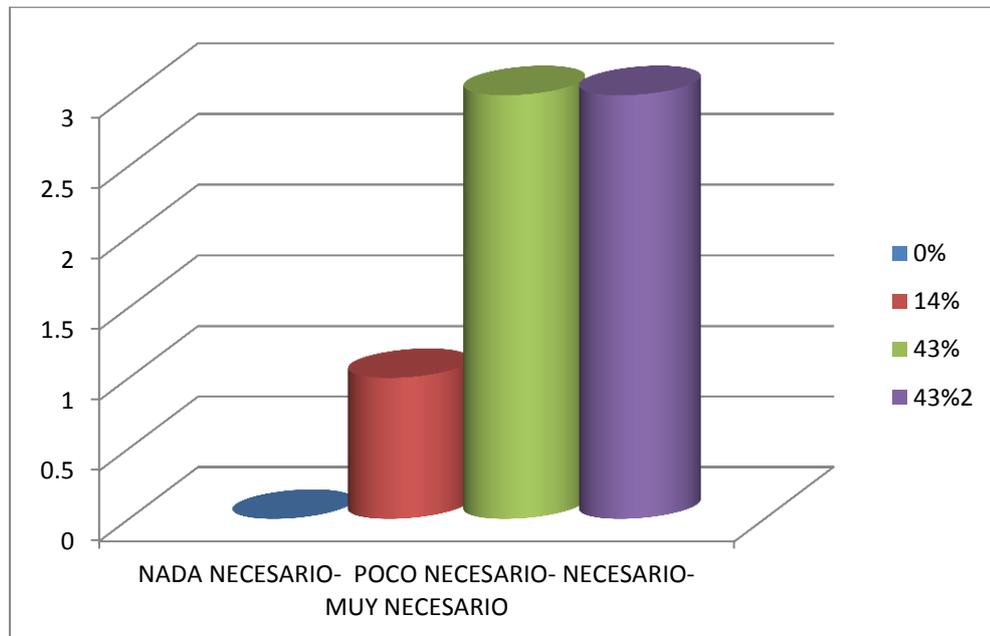
8. ¿Usted considera que la reingeniería del proceso de almacenamiento y distribución para garantizar el stock de medicamentos en la farmacia es?

Tabla N° 29 Pregunta N° 8 (necesidad de implementación)

Variable o ítem	Frecuencia	Frecuencia %
Nada necesario	0	0%
Poco necesario	1	14%
Necesario	3	43%
Muy necesario	3	43%
Total	n= 7	100%

Elaborado por: Belén Flores

Gráfica N°9 Pregunta N° 8 (Necesidad de implementación)



Elaborado por: Belén Flores

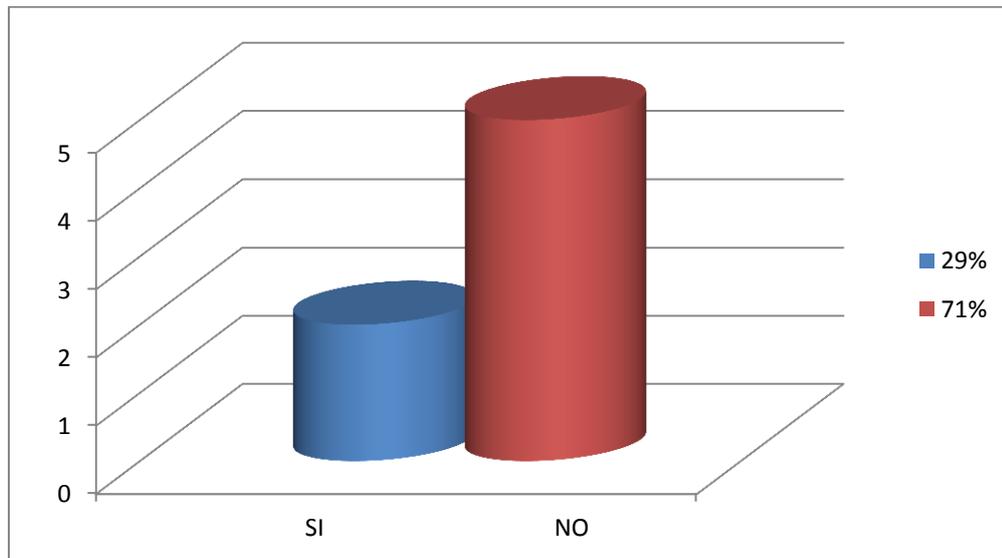
9. ¿Ud. conoce cuales son las normativas para el almacenamiento y distribución de medicamentos dentro de la farmacia?

Tabla N° 30 Pregunta N° 9 (Normativas)

Variable o ítem	Frecuencia	Frecuencia %
Si	2	29%
No	5	71%
Total	n= 7	100%

Elaborado por: Belén Flores

Grafica N° 10 Pregunta N° 9 (Normativas)



Elaborado por: Belén Flores

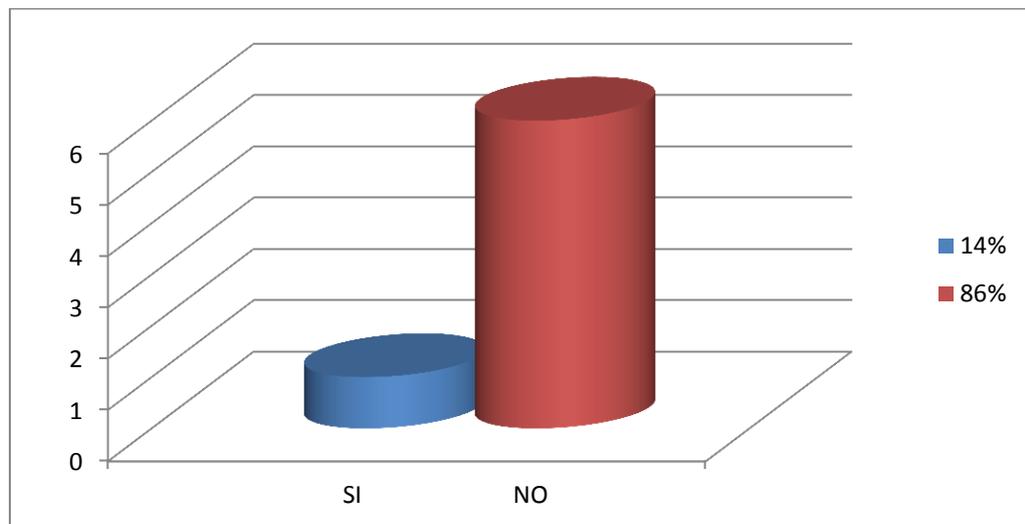
10. ¿En caso de una emergencia tiene los medicamentos necesarios para cubrir lo solicitado?

Tabla N° 31 Pregunta N° 10 (Emergencias)

Variable o ítem	Frecuencia	Frecuencia %
Si	1	14%
No	6	86%
Total	n=5	100%

Elaborado por: Belén Flores

Grafica N° 11 Pregunta N°10 (Emergencias)



Elaborado por: Belén Flores

ANEXO N° 3 BODEGA GENERAL DE MEDICACIÓN

Gráfico N° 12
Bodega Medicamentos



Elaborado por: Belén Flores

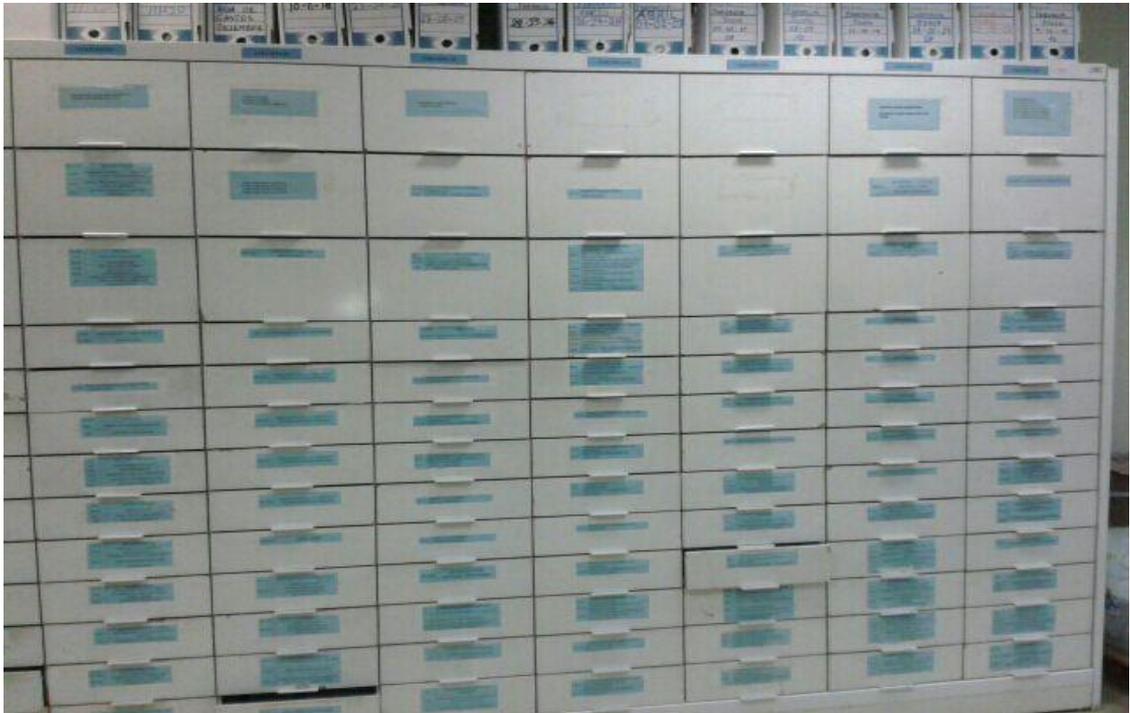


Elaborado por: Belén Flores

REINGENIERIA DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION PARA
GARANTIZAR EL STOCK DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA INTERNA DEL
HOSPITAL DE LOS VALLES, D.M.Q 2015.

ANEXO N° 4 PERCHAS DE MEDICACIÓN

Gráfico N° 13
Percha medicación



Elaborado por: Belén Flores



Elaborado por: Belén Flores

ANEXO N° 5 PERCHA DE VENCIMIENTOS
Gráfico N° 14
Perchas vencimientos



Elaborado por: Belén Flores



Elaborado por: Belén Flores

REINGENIERIA DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION PARA GARANTIZAR EL STOCK DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA INTERNA DEL HOSPITAL DE LOS VALLES, D.M.Q. 2015.

7.04 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Hammer y Champy (1994). La disposición final de la reingeniería de proceso. (1era ed.) Bogotá – Colombia: Editorial Norma.

<http://www.monografias.com/trabajos28/reingenieria/reingenieria.shtml/>

Sin fecha

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm/> 2007

<http://colbertgarcia.blogspot.com/2008/04/metodo-deductivo-y-metodo-inductivo.html/> 2008

<http://www.definicionabc.com/ciencia/metodo-inductivo.php/> 2015

http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones/consultaPublicacion.html?id_publicacion=127/ 2014

<http://losastrosdelaingenieria.blogspot.com/2007/10/conclusiones.htm/>
2007

