



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA
"MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
2013



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA
FARMACIA "MEDIMED", SECTOR EL INCA DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO, 2013

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

Autora: Rentería Palma Nilda Priscila

Tutor: Eco., Paredes Lenin

Quito, Octubre 2013



*CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA
“MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO 2013*



DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, 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, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Nilda Priscila Rentería Palma

CC 172460266-7



CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante ***Rentetría Palma Nilda Priscila*** por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el “CEDENTE”; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el “CESIONARIO”. Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de análisis de sistemas que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración de Boticas y Farmacias, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado ***“CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MÓDULOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED" SECTOR EL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO***, el cual incluye el estudio de la farmacia y la creación y desarrollo de manuales de almacenamiento, para lo cual ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. **b)** Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla la creación de manuales de procesos y procedimientos, motivo por el cual se regula de ***CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013***



forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales de los manuales de procesos y procedimientos descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá explotar los manuales por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: a) La reproducción de los manuales por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública del manual; c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, arrendamiento o alquiler de manuales de procesos y procedimientos; d) Cualquier transformación o modificación de los manuales; e) La protección y registro en el IEPI la Creación de Manuales a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del programa de la creación de manuales; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del programa de ordenador que es objeto del presente contrato, como tampoco

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad de los manuales de procedimientos a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTIA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que



sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvención, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 03 días del mes de Octubre del dos mil trece.

f) _____

C.C. N°172460266-7

Cordillera

CEDENTE

f) _____

Instituto Superior Tecnológico

CESIONARIO



CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Nilda Priscila Rentería Palma alumna de la Escuela de Administración de Boticas y Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”.

CC 172460266-7



AGRADECIMIENTO

Al Padre Celestial.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. Por ayudarme en la batalla de todo el tiempo transcurrido y por no solo darme una profesión sino ayudarme a mi formación como persona mientras realizaba mis estudios y no dejarme caer en la batalla

A mis profesores Lenin Paredes y María Mercedes

Por ser unos grandes profesionales y reflejar en cada acto una enseñanza que va más allá de la educación mostrando que un ejemplo vale más que las palabra



DEDICATORIA

A mi madre Laura.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Elmán.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

*CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA
“MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO 2013*



RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis se realizará en la Farmacia Medimed una farmacia incorporada en el mercado hace treinta años cuya principal función es el expendio de medicamentos farmacéuticos a los clientes y moradores del sector el Inca. Por la observación que se realizó en Noviembre del 2012 la Farmacia ponía prioridad a los asuntos económicos de la farmacia sin ver su gran necesidad de la conservación de los medicamentos. Por este motivo se analizará las condiciones de almacenamiento en la Farmacia.

Los principales problemas que se presenta en esta institución son: pérdidas innecesarias de medicamentos caducados factor que se puede controlar, inadecuada estructuración de las áreas de la farmacia, la desorganización de procesos administrativos y de procesos sin que haya una comunicación interna, no hay un control de las condiciones ambientales y el cuidado necesario que los medicamentos requieren con estos acontecimientos les traía malos resultados por pérdidas de la farmacia, mal ambiente de trabajo sin que los trabajadores estén con el ánimo para trabajar.

Si consideramos que dentro de la farmacia no se tiene establecidos procedimientos de trabajo y que se opera de una manera incorrecta sin seguir parámetros o criterios consecuentes está clara la necesidad de organizar las actividades que se realiza en la farmacia para tener los resultados esperados sin que haya pérdidas.

En la actualidad la tendencia de las organizaciones es estandarizar sus procesos de tal manera que sean eficientes en costo, altamente efectivos en resultados y flexibles a

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



los cambios del mercado. La herramienta que se convierte en el punto de partida para seguir esta tendencia son los manuales de procedimientos, a partir de estos será más fácil controlar y mejorar la operación y tener una guía para el almacenamiento de medicamentos que es lo primordial que necesita la Farmacia

En base a lo expuesto, el objetivo de esta tesis es la implementación de una manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento.

El diseño de este manual se basará en el análisis de las actividades que realiza la Farmacia MEDIMED. Esta información permitirá a los trabajadores tener el conocimiento correcto de recepción, almacenamiento, distribución, cuarentena, controlados, y sus áreas para que se realice una buena gestión administrativa.

El desarrollo de esta tesis comprenderá básicamente dos etapas:

1.- Diagnóstico situacional.- Se realizará un análisis organizacional que comprenderá los siguientes aspectos: Áreas de recepción, cuarentena, almacenamiento, administrativo, Estructura organizacional, Personas, Instalaciones y equipos, Procesos internos.

2.- Diseño del manual de procedimientos.- A partir del análisis realizado en la etapa anterior se podrán identificar los requisitos de la operación que permitan diseñar procedimientos óptimos que se ajusten a la realidad y establecidos por el Ministerio de Salud Pública y que permitan

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



obtener los mejores resultados internos. La estructura de estos procedimientos se basará en Manuales de Buenas Prácticas de Almacenamiento.

El resultado esperado de esta tesis será la obtención de un manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento, logrando que la misma se convierta en un factor estratégico y el intermediario entre las actividades de cualquier personal.



ABSTRACT

This thesis will take place in a pharmacy Pharmacy Medimed market built thirty years ago whose main function is the sale of pharmaceutical drugs to customers and residents of the sector the Inca. By observing that took place in November 2012 Pharmacy put priority on economic affairs of the pharmacy without seeing his great need for conservation of medicines. For this reason we analyze the storage conditions in the pharmacy.

The main issues presented in this institution are: loss of expired drugs unnecessary factor that can be controlled, inadequate structuring of the areas of pharmacy, the disruption of administrative processes and processes without an internal communication, there is no control environmental conditions and the necessary care that require drugs to these events brought them bad results for loss of pharmacy, bad work environment without the workers are in the mood to work.

If we consider that within the pharmacy has established procedures are not working and operating in a wrong way without following parameters or consistent criteria is a clear need to organize the activities taking place in the pharmacy to get the desired results without any lost.

At present the tendency of organizations to standardize their processes so that they are cost efficient, highly effective results and flexible to market changes. The tool becomes the starting point to continue this trend are the procedures manuals, as these

*CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA
“MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO 2013*



will be easier to monitor and improve the operation and have a guide for the storage of medicines is paramount that you need the Pharmacy

Based on the above, the aim of this thesis is the implementation of a manual Good Storage Practices.

The design of this manual are based on the analysis of the activities of the Pharmacy MEDIMED. This information will allow workers to have the right knowledge reception, storage, distribution, quarantine, controlled, and areas to carry out an efficient administration.

The development of this thesis basically comprise two stages:

1. - Situational diagnosis.- There will be an organizational analysis that will include the following: Reception areas, quarantine, storage, administrative, organizational structure, people, facilities and equipment, internal processes.

2.- Design procedures manual.- From the analysis in the previous step may be to identify the requirements of the operation in order to design optimal procedures that conform to reality and established by the Ministry of Public Health and enable obtain internal best results. The structure of these procedures manuals based on Good Storage Practices.



The expected outcome of this thesis is to obtain a manual of Good Storage Practices, making it become a strategic factor and the intermediary between the activities of any staff.



TITULO	PÁGINA
DECLARATORIA.....	I
CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL ..	II
CESIÓN DE DERECHOS.....	VI
AGRADECIMIENTO	VII
1. CAPITULO I.....	1
1.01 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL.....	1
1.02	CONTEXTO
.....	1
1.03	JUSTIFICACION
.....	3
2. CAPITULO II.....	9
2.01 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	9
2.02 INVOLUCRADOS	9
2.03 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	12
3. CAPITULO III.....	17
3.01 ANÁLISIS DE PROBLEMAS	17
3.02 ETAPA DEL FORMULARIO	17
3.03 CONSTRUCCIÓN DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS	19
3.03.1 ANÁLISIS DEL PROBLEMA CENTRAL.....	19
3.04 ANÁLISIS DE OBJETIVOS	26
3.05 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	27



1.	CAPÍTULO IV.....	35
1.01	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	35
1.02	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	35
1.03	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS SIMPLIFICADO	37
1.04	MARCO LÓGICO	45
1.04.1	CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ DEL MARCO LÓGICO.....	45
1.04.2	ANÁLISIS SITUACIONAL	57
1.05	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS ACTUALES	59
1.06	ÁREA DE RECEPCIÓN	59
1.07	PROCESO DE ALMACENAMIENTO	59
1.07.1	CADENA FRÍO	60
1.07.2	SUSTANCIAS CONTROLADAS:.....	61
2.	CAPITULO V	62
2.01	ASPECTOS GENERALES	62
2.02	ANTECEDENTES:.....	62
4.03	DESCRIPCIÓN DE LOS ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	66
4.03.1	OBJETIVOS DEL MANUAL	69
4.03.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	69
4.03.3	ALCANCE.....	70
4.04	PLANIFICACIÓN	72
4.05	FORMULACIÓN PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	73
1.01	DIAGNOSTICO INTERNO	79
1.01.1	INFRAESTRUCTURA DEL AREA DE ALMACENAMIENTO	79
1.01.2	ORGANIZACIÓN DE LAS SUBAREAS.....	80
1.01.3	ÁREA DE RECEPCIÓN.....	81
1.01.4	ÁREA DE ALMACENAMIENTO.....	83
1.01.5	FORMAS DE ORDENAMIENTO	84
1.01.6	ÁREA DE CUARENTENA	86
1.01.7	CADENA DE FRIO	87
1.01.8	CARTONAJE.....	89
1.01.9	UBICACIÓN.....	92

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



1.01.10	SEÑALIZACIÓN DE ÁREAS	92
1.01.11	ESTABILIDAD DE UN MEDICAMENTO.....	93
1.01.12	CONDICIONES HIGIÉNICAS	98
1.01.13	NORMATIVA LEGAL VIGENTE	98
1.02	DIAGNOSTICO EXTERNO	98
1.02.1	INFLUENCIAS MACROECONÓMICAS	99
1.02.2	INFLUENCIAS MICROAMBIENTALES.....	101
2	CAPITULO VI.....	105
2.01	INVERSIÓN	105
2.02	RECURSOS	105
2.03	PRESUPUESTO	117
2.04	CRONOGRAMA.....	124
	ANEXOS	129
	BIBLIOGRAFÍA.....	138



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 MATRIZ T.....	6
TABLA 2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	12
TABLA 3 CAUSA Y EFECTO.....	18
TABLA 4 PROCEDIMIENTO PARA FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.....	30
TABLA 5 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	37
TABLA 6 ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LOS OBJETIVOS.....	39
TABLA 7 MATRIZ DEL MARCO LÓGICO.....	47
TABLA 8 SIMBOLOGÍA OBLIGADA EN CAJAS DE MEDICAMENTOS.....	91
TABLA 9 SIMBOLOGÍA NO OBLIGADA EN CAJAS DE MEDICAMENTOS..	91
TABLA 10 COLORES PARA SEÑALIZACIÓN DE ÁREAS.....	93
TABLA 11 TEMPERATURAS ESTABLES.....	95
TABLA 12 ROL PAGOS ANUAL.....	106
TABLA 13 GASTOS DE ESTUDIO DEL PROYECTO.....	108
TABLA 14 GASTOS DE ESTUDIO DEL PROYECTO.....	109
TABLA 15 COMPONENTE DEL COSTO.....	110
TABLA 16 MIEMBROS DEL PROYECTO.....	111
TABLA 17 EQUIPAMIENTO DE LA FARMACIA.....	114
TABLA 18 GASTOS ANUALES DE SERVICIOS BÁSICOS.....	116
TABLA 19 INVERSIÓN REQUERIDA.....	118
TABLA 20 COSTOS Y GASTOS.....	121



ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 MAPEO MENTAL DE INVOLUCRADOS	9
FIGURA 3 PROCEDIMIENTOS GENERALES- CAUSA.....	19
FIGURA 4 PROCEDIMIENTOS GENERALES-EFECTOS	22
FIGURA 5 ÁRBOL COMPLETO.....	25
FIGURA 6 CONSTRUCCIÓN DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS.....	26
FIGURA 7 CADENA DE MEDIOS-FINES	34
FIGURA 8 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS.....	43
FIGURA 9 DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS DE ACTIVIDADES	45
FIGURA 10 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA PLANTA CENTRAL	65
FIGURA 11 ÁREAS FARMACÉUTICAS.....	80
FIGURA 12 DIÁMETROS DE PERCHAS	84
FIGURA 13 LABORATORIOS FABRICANTES.....	84
FIGURA 14 GRUPO FARMACOLÓGICOS	85
FIGURA 15 LABORATORIO FABRICANTE	85
FIGURA 16 CUARENTENA.....	87
FIGURA 17 ALMACENAMIENTO EN FRIGORÍFICO	88
FIGURA 18 ENVASE CRISTAL TOPACIO	96
FIGURA 19 HIGRÓMETRO FARMACIA MEDIMED	97



1. CAPITULO I

1.01 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL

1.02 CONTEXTO

El crecimiento acelerado de los establecimientos farmacéuticos se ha ido desarrollando a lo largo de los años debido a los cambios en la sociedad y las legislaciones en los continentes. El concepto unificado de los servicios de farmacia es la selección racional, precios asequibles, financiación sostenible, sistemas fiables para la compra, almacenamiento y distribución¹ de medicamentos.²

Mas en países de América Latina, el mercado farmacéutico ha incrementado con industrias farmacéuticas, empresas dedicadas a la salud pero han observado el abarcamiento financiero que nombrando a Pfizer, Novartis, Glaxo, Sanofi-Aventis, dándose una asociación industrias farmacéuticas convertidas en distribuidoras creando cadenas de farmacias, llegando a las franquicias y logrando obtener un incremento burocrático y bienestar personal,

¹ Distribución: Es el movimiento y traslado de insumos desde que entran a la institución hasta que son entregados al usuario final, cumpliendo con seguridad, eficacia, rapidez y control.

² Los medicamentos es uno o más fármacos, utilizados en el hombre o en distintos tipos de animales. dotado de propiedades que permitan el mejor efecto farmacológico de sus componentes con el fin de prevenir, aliviar o mejorar enfermedades



Se ha desarrollado estándares sobre los servicios farmacéuticos; título “Buenas Prácticas en Farmacia comunitaria y hospitalaria, el objetivo de estas directrices ha sido ofrecer una descripción de cómo se pueden mejorar el acceso a la atención sanitaria, la promoción de la salud, uso de los medicamentos en beneficio de los pacientes brindándoles una buena gestión de las Buenas Prácticas de Aprovisionamiento, Adquisición, Almacenamiento, Dispensación y Expendio, dada la importancia que tiene las Buenas prácticas de Almacenamiento y Distribución de Medicamentos de gran importancia para el desarrollo de las actividades que tienen lugar dentro de una Farmacia.

En Ecuador a pesar de la tecnología y su relación con establecimientos farmacéuticos en este tiempo a partir del 2007 se ha iniciado el Plan Nacional de Desarrollo siendo una propuesta de cambio recogiendo y buscando la revolución constitucional y democrática coherente a través de desarrollo normativo, políticas públicas y transformación del estado orientadas a la educación, salud, vialidad, vivienda, investigación científica y tecnológica, trabajo y reactivación productiva en zonas rurales y urbanas; estas estrategias que ha puesto en marcha el gobierno actual son a largo plazo con un fin rápido de conciencia nacional y se ve medido mediante la matriz productiva el campo 5 que representa a nivel farmacéutico por la elevada fragmentación del sistema de salud ecuatoriano no permite una provisión eficiente de los servicios de salud pero permitiendo ver el consumo coherente o incoherente de medicamentos el 41.5% tiene problemas de salud que visita a personas especializadas; el 17.5% visita establecimientos privados, 11.5% visita

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



establecimientos del Ministerio de Salud Pública, 6.2% consulta farmacias, 2.2% visita al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; 4.1% otros proveedores.

Las farmacias tienen que guardar y conservar todas las leyes que rigen a un establecimiento farmacéutico la responsabilidad que tienen que dar los administradores tienen que ser orientadas a las matrices ético-filosóficas los deberes morales llevadas a su organización como la ubicación las áreas, fácil movimiento, condiciones ambientales, paredes, pisos, techos, iluminación, ventilación, humedad y temperatura generar responsabilidad social ha sido motivo de estudio de este proyecto dado a la alta preocupación y baja actividad del Gobierno, Industrias Farmacéuticas y Farmacias comunitarias viéndose una descoordinación en la organización de la Farmacia Medimed en la aplicación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

1.03 JUSTIFICACION

En la actualidad el almacenamiento de los medicamentos e insumos constituye un elemento fundamental dentro de toda institución que se dedica a la comercialización de fármacos por lo que se debe considerar para ello políticas, actividades y recursos con el objetivo de mantener y garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos reconocidos y legislado por el estado ecuatoriano como un bien de pertenencia a la salud a fin de ofertar una buena prestación de servicio en el área farmacéutica, siendo ésta una razón para que el establecimiento farmacéutico cumplan las buenas prácticas de almacenamiento cree una organización para el trabajo simultáneo y organizado de los responsables y dotarles de las herramientas

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



necesarias, para realizar una buena función empresarial en lo que respecta a la administración de una farmacia.

Una buena práctica de almacenamiento exige capacitación y el conocimiento que debe de tener el personal que labora en el establecimiento farmacéutico en cuanto a la organización, almacenamiento, instalaciones, áreas, maneras de conservación de medicamentos, control de equipos entre otros.

En Ecuador se ha realizado varios manuales de Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución en sus capitales y cantones basándose en estándares establecidos por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) estos documentos actualmente llamados Manuales son de gran importancia en las características primordiales de la economía ecuatoriana se encuentra en una situación de intercambio sumamente desigual por el creciente diferencial entre los precios de las materias primas y el de los productos con mayor valor agregado y alta tecnología por eso se ha dado la sustitución selectiva de importaciones con bienes y servicios que ya producimos actualmente y que seríamos capaces de sustituir una opción está la industria farmacéutica, tecnología (software, hardware y servicios informáticos) metalmecánica y por parte de la educación se han podido hacer algunos aportes para el avance farmacéutico:



Villacrés Riera Verónica Soraya (2013), Manuales de Farmacia para el Hospital del IESS de Latacunga detalla los procesos que deben llevar a cabo para mantener un almacenamiento adecuado de los productos Farmacéuticos a fin de garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los mismos.

Las cadenas farmacéuticas han adoptado estas directrices para llevar un control de Buenas Prácticas de Almacenamiento podrían citarse a cadena como:

FARMAENLACE Cía. Ltda. Es una compañía constituida al amparo de las leyes ecuatorianas, que se dedica a las actividades de distribución y venta de productos farmacéuticos, medicinales y de aseo personal. Existe otras como FARMACOMED S.A., con la cadena de Fybeca y Sana Sana, empresas líder en el mercado ecuatoriano de gran trayectoria en la comercialización de Productos Farmacéuticos, actualmente en el proceso de la ISO en farmacia, empresa como DIFARE y su líneas de Farmacias Cruz Azul también incursiona en la implementación de los estándares de calidad para productos farmacéuticos.

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento se están incorporando en las diferentes farmacias del Ecuador tomando así una conciencia de la importancia de la conservación de medicamentos. La salud del ser humano está en juego dependiendo de la forma que almacenamos los medicamentos y su expendio, como ya hemos analizado es muy eficaz que se lleve la organización en cualquier empresa incluyendo a las farmacias como una empresa de salud muy importante, y es por eso que su organización debe ser bien estructura y la adecuada para su funcionamiento.

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



ANÁLISIS DE FUERZA T

TABLA 1 MATRIZ T

ANÁLISIS DE FUERZAS T					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
No existe la aplicación en Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución	Falta de aplicación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución				Aplicación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Programación de capacitaciones y exámenes	3	5	3	2	No exista un administrador Farmacéutico
Dedicación en estudios científicos e inversión	2	3	3	2	No sé de la inversión respectiva en la farmacia
Darse una organización en conjunto	2	4	3	1	No haya un equipo colaborador en la farmacia
Buena Inspección de parte del MSP	3	4	3	2	Monotonía en las inspecciones del MSP
Fomentar la competitividad	3	5	4	1	Estanque de la farmacia y no ser productiva
Velar por el bienestar de la población	4	5	3	1	No haya un interés por la conservación del medicamento y la salud poblacional
Priorizar la conservación de medicamentos	2	5	3	1	Quiebra y desaparición de la farmacia
El ahorro que se puede generar por una capacitación	2	5			

Fuente: Marco Lógico, Enfoque Proyectos (I+D+I)

Elaborado por: Rentería P, Priscila

Análisis de Fuerza T: Para que exista un control y se pueda investigar la matriz es una tabla para medir el nivel en el que se encuentra cada fuerza impulsadora o bloqueadora estableciendo que; el número 1 es bajo, el 2 medio bajo, 3 medio, 4 medio alto, 5 alto. Siendo I la intensidad y PC la potencia de cambio empezando por

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



las fuerzas impulsadoras llamándose por que son las que impulsan a ejecutar un avance al proyecto y el ahorro que se puede generar sin tener pérdidas estas fuerzas son las más graves que se están dando pero queriéndoles mejorar con los manuales primero que son una guía de dirección realizada con mucho estudio y ayuda de los anteriores manuales generados a nivel del Ecuador en instituciones farmacéuticas donde se detalle todos los procedimientos que se tienen que seguir en cuanto a la organización farmacéutica con periodos de tiempo a ser cumplidas con estos manuales incrementándole a un mejoramiento de medio alto a alto en las siguientes fuerzas tenemos inspecciones del MSP, la conservación de medicamentos y bienestar poblacional los cuales se pueden mejorar con el cumplimiento de las observaciones dadas por el Ministerio generando resultados positivos en la farmacia con esta información el personal estaría más capacitado que es el primer paso y fundamental para que una organización empresarial se ponga en marcha.

Dirigiéndonos a las fuerzas bloqueadoras para que el proyecto no se ejecute en mayor escala midiéndolo en medio alto al estante de la farmacia y su pérdida total por que la competencia es demasiada en el sector y por cadenas farmacéuticas grandes como Fybeca y Pharmacy's dando el primer paso para ser competitivas se podrá seguir caminando en buen rumbo y este porcentaje se podrá mejorar hasta llegar al nivel bajo donde no haya peligro de que la farmacia desaparezca, las siguientes fuerzas bloqueadoras se encuentran en nivel medio que son: el administrador farmacéutico la inversión, trabajo en equipo las inspecciones del Ministerio de Salud Pública el poco interés sobre los medicamentos y salud poblacional y por último la

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



desaparición de la farmacia esas fuerzas se han detectado mediante un estudio realizado a la farmacia viendo ventajas, desventajas y con la observación y lo primero que tenemos que lograr es que estas fuerzas no impidan el progreso de la farmacia sino que con esta observación se pueda controlar y eliminarlas de los procesos para que no sean un impedimento en la ejecución del proyecto primero tiene que haber el compromiso de sacar adelante la farmacia y se tiene que realizar una inversión para general resultados a corto y mediano plazo con eso se podrá ver un administrador farmacéutico con experiencia se podrá reestructurar la instalación farmacéutica generando una reestructuración a nivel general y poder llevarle a la buena visión de los usuarios que sea acogedor respetando todas las fichas del Ministerio de Salud Pública con esta solución óptima dada a las fuerzas se pretende bajarles a un nivel de medio bajo donde no afecten a los procesos y no sean una carga a la farmacia nos lamentaríamos al no poder tomar una solución a tiempo para mejorar y que con esto sea organizada, llevada a fines de lucro cuidando el bienestar de los usuarios.

Con este análisis se verifica los aspectos positivos y negativos obtenidos con la implementación de manuales de procedimientos y procesos dentro de una farmacia comunitaria, esto permitirá visualizar de mejor manera los objetivos que se deben conocer y que procesos se están realizando actualmente.

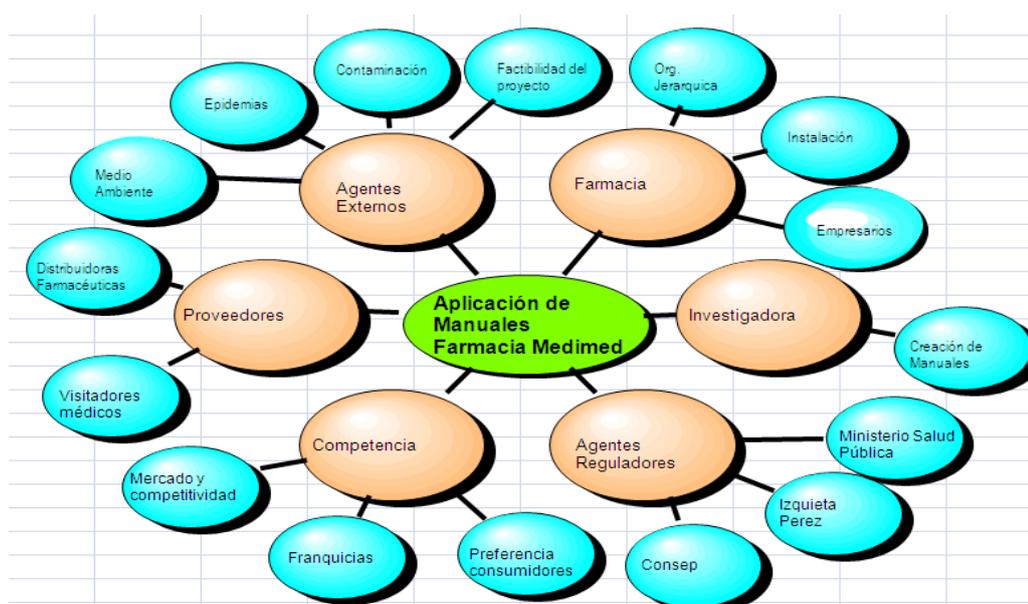
2. CAPITULO II

2.01 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.02 INVOLUCRADOS

Se analiza cada involucrado interno y externo de la manera de cómo son afectados o pueden afectar por las actividades que se dan o el problema presentado en una empresa aquí se analiza el grupo de interesados y el entorno interesado, los involucrados de un proyecto en una problemática establecida son considerados una parte fundamental para planificar, desarrollar e innovar estratégicamente en una entidad.

FIGURA 1 MAPEO MENTAL DE INVOLUCRADOS



Fuente: Marco Lógico, Enfoque Proyectos (I+D+I)

Elaborado por: Rentería P, Priscila

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



En el mapeo de involucrados de debe analizar todos los factores que rodean a nuestro proyecto tanto internos como externos dividiéndolos en principales y secundarios en el estudio de involucrados de la farmacia Medimed se encuentra la farmacia en primera instancia y los demás seguir consecutivamente; la investigadora, agentes reguladores, competencia, proveedores, agentes externos estos son los mayores involucrados con el proyecto de creación de manuales de procesos y procedimientos empezando por la farmacia que es la identidad a la cual debemos estudiar como su organización jerárquica actual habiendo encontrado un problema no se ha generado una organización, respecto a las instalaciones tenemos todo en orden pero son estas las que vamos a acoplar para la buena conservación de medicamentos y tenga una buena visión a los usuarios y se pueda abrir las puertas a más personal y generar más ventas; en la segunda etapa de involucrados esta la investigadora que desea crear los manuales de Almacenamiento y Distribución viéndolos de punto primordial que toda institución farmacéutica debe considerar tener establecido y legislado por precaución propia y por interés del gobierno porque en el ámbito de la salud son rigurosos procesos a seguir y como se encuentra los Agentes involucrados que regulan y registran todas las observación de seguridad ambiental, leyes establecidas, patologías, estafas que se pueden generar establecidos por el Ministerio de Salud Pública el Consep y la Izquieta Pérez que son la máxima autoridad en la distribución y control de medicamentos que ellos son los que actualizan toda la información periódicamente a las industrias, distribuidoras y entidades farmacéuticas una vez establecidos estos puntos también tenemos a la competencia que sin ser interno ellos



generan una amenaza profunda viéndoles del ámbito organizacional interna y externa no solo nuestra competencia son las farmacias alrededor es la decisión de los consumidores la atención dada, precios y productos la temporada en el mercado y otros puntos que afectan a la farmacia otro negocio que está en competitividad son los proveedores y sus intereses la clasificación que realizan y discriminación por nivel de compra pero también con ellos hay que aprovechar las buenas ofertas, el tiempo plazo a cancelar y el tiempo que dedican a nuestra farmacia y el bienestar que ven por nosotros tanto los visitantes médicos como las distribuidoras farmacéuticas; Para aplicar las Buenas Prácticas de Almacenamiento se necesita estudiar el medio ambiente que rodea y saber a qué atendernos como la contaminación las epidemias a los largo del tiempo clima y en nuestro entorno se debería también controlar temperaturas y ambientes para la protección del medicamento que no exista daños en las cajas alteraciones en los medicamentos ni exista bacterias en el lugar es por eso que con este estudio profundo se aprueba la factibilidad del proyecto porque si se ve la existencia de este desequilibrio y descuadre no se puede trabajar ni generar un cambio positivo en todos los procesos exagerados y procedimientos mal llevados.

2.03 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

TABLA 2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Actores Involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas Percibidos	Recursos, Mandatos y Capacidades	Intereses sobre el Proyecto	Conflictos Potenciales
Farmacia	<ul style="list-style-type: none"> - Caducidad de medicamento - Limpieza del establecimiento - Perdidas que se podrían controlar - Mejoramiento de su posición 	<ul style="list-style-type: none"> - No hay una organización ni colaboración de los trabajadores - No se encuentran correctamente almacenados los medicamentos 	<ul style="list-style-type: none"> - Aceptación del dueño de la farmacia - Equipos completos pero mal utilizados - Buen abastecimiento de medicamentos 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal de la farmacia no está completo para realizar todas las labores y no tienen un conocimiento general de su organización 	<ul style="list-style-type: none"> - Que se muestre resistencia al cambio y a su organización
Investigadora	<ul style="list-style-type: none"> - Una nueva aportación a la comunidad en cuanto a la calidad del medicamento 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de tiempo para el estudio profundo - Poca información que se encuentra de las Buenas Prácticas de Almacenamiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Manuales en farmacias Hospitalarias y Distribuidoras farmacéuticas - Ley regida por el estado 	<ul style="list-style-type: none"> - El avance científico de la calidad y atención farmacéutica - Crecimiento personal en conocimiento de la carrera 	<ul style="list-style-type: none"> - Grupo de trabajo no se rija a los manuales creados.
Agentes Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> - Que se cumplan las leyes establecidas por el Ministerio de Salud - No haya 	<ul style="list-style-type: none"> - Monotonía de las revisiones mensuales - No cumplimiento de las observaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Fichas y guías de inspección mensuales - Libro del Consejo - Capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de lo que representa el servicio de farmacia por ser dedicada a 	<ul style="list-style-type: none"> - Se empiece a clausurar farmacias por no acoger las normas - Bajar las



	equivocaciones en los medicamentos controlados - La farmacia este tenga los medicamentos para abastecer el mercado	s del Ministerio de Salud - Perdidas por mala conservación de medicamentos	s que ofrece el Ministerio de Salud periódicamente como a dueños y auxiliares - Guías de Buenas Prácticas de Almacenamiento	la salud estén satisfechos de poder encontrar solución a sus problemas	ventas de la farmacia por no realizar una buena adquisición - Tener multas por la por realizar una mala gestión farmacéutica
Competencia	- Los clientes se dirijan a la competencia - Que la competencia este mejor posesionada que la farmacia Medimed - Que la farmacia no sea competitiva contra la competencia - Que conserve su clientela y tenga la posibilidad de más acogida	- La poca importancia de la farmacia Mala organización interna - Falta un rediseño exacto para adecuar todos los medicamentos - Ventas de arrastre que se pueden generar - La falta de conocimiento de los trabajadores - No se aplique las políticas del buen vivir ni la matriz de producción ecuatoriana	- Clientes fieles a la farmacia - El equipo de la farmacia completo - Es una empresa familiar donde todos velan por el bienestar común - La buena ubicación de la farmacia - Tiempo que se encuentra en el mercado - Servicio personalizado que se da a los usuarios - Fluidez de personas por el sector el Inca	- No ser absorbidos por las cadenas farmacéuticas que se encuentran alrededor - Dar una correcta organización y una guía para los trabajadores de la farmacia - No tener pérdidas de medicamentos caducados ni dañados por su mala conservación	- Demasiada competencia en el sector - Se realice una estrategia para desaparecer la farmacia Medimed - Competencia que se genera en el mercado
Proveedor	- Que se rijan	- Interés	- Lista de	- Se sepa	- Que se



es	<p>al cuadro de precios básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se preocupen por el bienestar de la farmacia dando un servicio - Se rijan a las normas del Ministerio de Salud Pública 	<p>propio y el beneficio propio que demuestran hacia la farmacia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pocas promociones que sacan al mercado 	<p>devoluciones de medicamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Folletos de estudio que ofrecen periódicamente - Tiempo plazo dado para cobro de facturas 	<p>que medicamentos se tiene que abastecer la farmacia periódicamente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se pueda saber según la temporada que medicamentos más abastecerse en la farmacia 	<p>cambie el tiempo estimado de cobros y sea menos tiempo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que los visitantes médicos ya no se interesen por la farmacia
Factores Externos	<ul style="list-style-type: none"> - Controlar la contaminación que se da por el mucho smog - Mantener regulados la temperatura, ambiente, iluminación pisos, paredes de la farmacia - Estudiar el entorno de la farmacia Medimed - Que se conserve las Buenas Prácticas de Almacenamiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Mala iluminación de las estanterías - Ingreso excesivo de smog - Horario de limpieza de la farmacia - No hay control del ambiente en cuanto a los medicamentos - No hay un estudio de la población alrededor - Comprobación de la factibilidad del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones completas en la farmacia - Estudios anteriores de aplicación de manuales - Estudios del clima para saber acerca del entorno - Aplicación de manuales en otras farmacias 	<ul style="list-style-type: none"> - Que se pueda controlar todos estos aspectos para llevar a cabo una mejor organización, - Se puedan incrementar las ventas, haya un alto Índice de mejoras para la farmacia llevada al lucro a la atención y servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - No estar preparados para una epidemia - Se caduquen los medicamentos por mala conservación - Se dañen los equipos por mala utilización

Fuente: Marco Lógico, Enfoque Proyectos (I+D+I)

Elaborado por: Rentería P, Priscila

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



Realizaremos el estudio de la matriz del análisis de involucrados la cual esta detallada arriba empezando desde el primer involucrado hasta el último pero con esta matriz analizamos cada punto respecto al problema como es con la farmacia Medimed observando el problema presente viendo las posibilidades y atributos que cuenta, se analizará los conflictos que se pueden dar y la solución consecuente con el proyecto de la misma manera se debe realizar con los demás involucrados; se encuentra la investigadora con que información cuenta comprobada y probable para ejecutar el proyecto establecido viendo sus obstáculos y como solucionarlos, en los agentes reguladores son las primeras leyes que se basaría para realizar el proyecto y decretos de igual manera se estudiará como afecta directa o indirectamente a la farmacia y cuales son sus estrategias teniendo presentes obstáculos y posibles soluciones con el proyecto a implementar, en la competencia proveedores y factores externos son muy difíciles de manipular ya que no es interno de la empresa pero si podemos utilizar a nuestro favor, utilizando estrategias con respecto a la competencia en este análisis vimos que no hay clientes insatisfechos sino que la competencia es demasiada en el sector y por cadenas farmacéuticas respecto a este problema podemos darles a nuestros clientes y al sector una distribución de medicamentos completa sin generar la necesidad de dirigirse a nuestra competencia pero para llegar a esto se debe realizar un estudio de mercado e implementar manuales de procesos y procedimientos donde estén detallados tiempos de entrega que realizan las distribuidoras farmacéuticas o sea los proveedores y controlar también que ellos manejen las leyes establecidas que mantengan los precios estables y a tiempo con



esto se generará satisfacción y lucro interno y externo, en el medio ambiente analizamos que no hay un problema externo que pueda llegar a afectar a la farmacia Medimed sino que el ambiente que debemos controlar es interno y enfocarnos en el almacenamiento de medicamentos si no existe una buena iluminación, ventilación, humedad y temperatura exacta los medicamentos presentan cambios en la composición química y como farmacéuticos no es ético comercializar estos medicamentos así que con la implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución será una organización importante que puede ocurrir dentro de la farmacia Medimed y dentro de cualquier farmacia ya que es un estudio universal comprobado implementado en otros establecimientos, y sin duda deberá ser implementado en la farmacia Medimed.



3. CAPITULO III

3.01 ANÁLISIS DE PROBLEMAS

3.02 ETAPA DEL FORMULARIO

Para realizar el formulario implementación de manuales de procesos y procedimientos en el área de Almacenamiento en la farmacia mencionada “Medimed” deberemos realizar un análisis de causas y efectos sobre el problemas central realizando un cuadro;



TABLA 3 CAUSA Y EFECTO

Causas y efectos del Problemas central	
Situación Actual (problema)	
Falta de aplicación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución	
Causa	Efecto
El buen control de revisión y verificación de las normas y leyes establecidas por las entidades capacitadas para su inspección	Que nadie se apega a las normas por no haber un buen control de cumplimiento de normas establecidas
No poner el mismo interés en todos los departamentos de la farmacia	En auditorías o inspecciones generales de procesos en este punto se dará un problema por la organización de una empresa en evolución, capacidad y productividad
El poco interés de las personas en investigar la salud del ecuador en cuanto a políticas, leyes, avances y tecnología.	Se pueden controlar epidemias no curables, gastos innecesarios en la salud, colaboración grupal.
No se realiza una verificación periódica de limpieza, seguridad de medicamentos.	Se produzcan pérdidas de medicamentos caducados.
Oportunidades que ofrece el gobierno a personas afiliadas con enfermedades crónicas o leves.	Los usuarios del sector se amparen en el gobierno y sean atendidos en instalaciones hospitalarias y de farmacia dando medicamento gratis.
Falta de conocimiento de parte del propietario para dirigir la farmacia o de contratar personal capacitado.	Estructura no correcta en las áreas de la farmacia como de almacenamiento, distribución y conservación.
No se realiza un estudio de mercado.	No existe un conocimiento del entorno en cuanto a venta por persona, los usuarios con enfermedades crónicas y epidemiologías.
No se cuenta con un administrador presente.	Existe una desorganización por falta de procesos y procedimientos.

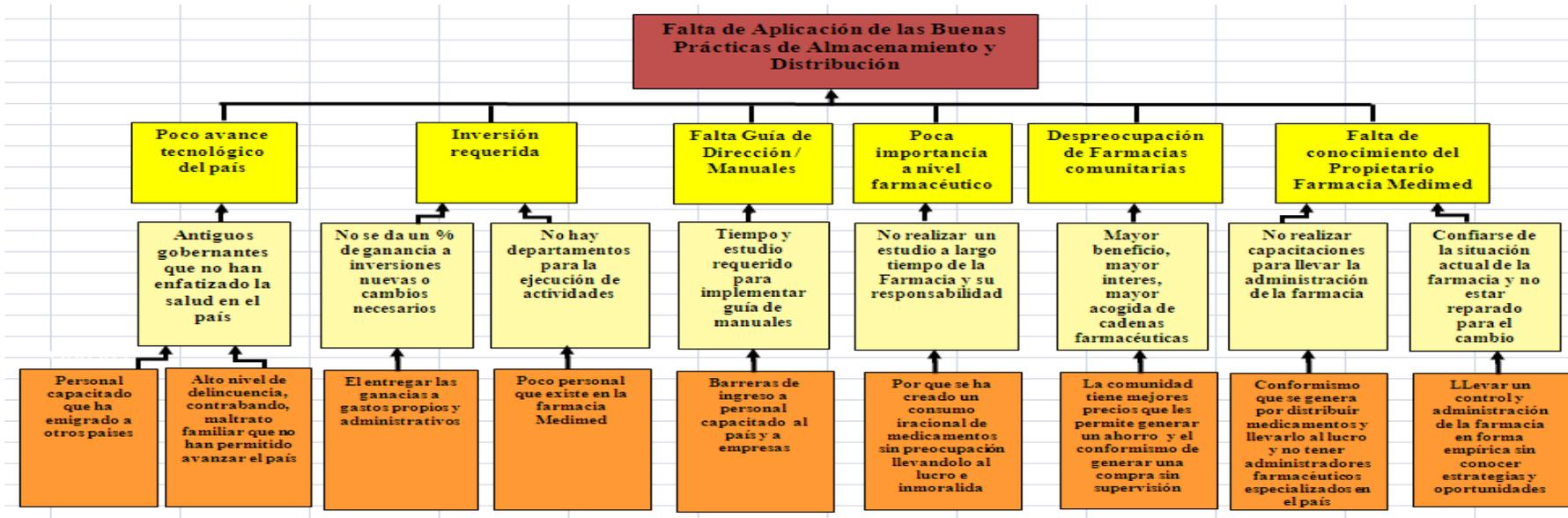
Fuente:Marco Lógico,Enfoque Proyectos (I+D+I)
Elaborado por: Rentería P, Priscila



3.03 CONSTRUCCIÓN DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS

3.03.1 ANÁLISIS DEL PROBLEMA CENTRAL

FIGURA 2 PROCEDIMIENTOS GENERALES- CAUSA



Fuente:Marco Lógico,Enfoque Proyectos (I+D+I)

Elaborado por:Rentería P, Priscila



Análisis de las Causas del problema central.- Empezamos planteando el problema central observado y que factores generan éste problema para visualizar si es factible o sin presenta un problema para el involucrado principal y su entorno; el proyecto es la implementación de manuales de procesos y procedimientos en la farmacia Medimed motivo por el cual se desea implementar manuales, primero hay ciertas causas que han llevado a que la farmacia no tenga un orden correcto observable a simple vista en un entorno general esto se ha dado por el poco avance tecnológico que se tiene en el Ecuador y la cultura en la que se vive no es un país que se acoja a las pautas administrativas en los procesos sino más bien que genera mano de obra entonces por este factor en la calidad, capacitación y conocimiento como sucede con la farmacia Medimed quedando establecida por las políticas y leyes internas de hace más de cinco años y no hay un cambio ni remodelación, para que se pueda implementar los manuales se necesita de información valiosa y de una persona capacitada de igual manera la inversión que se requiere puede ser costosa y es este otra causa que no ha permitido contratar personal que realice una investigación adecuada y óptima para un avance de la farmacia Medimed, como ya hemos tratado ciertas causas en el Ecuador el nivel de la salud - farmacéutico era muy bajo y no se daba la importancia requerida pero con una nueva implementación de desarrollar una política basada en el plan del desarrollo y el buen vivir, ha generado un impacto en todos los estratos sociales con el paso que ha dado el gobierno se han ido incrementando manuales y guías de dirección para empresas como tenemos los

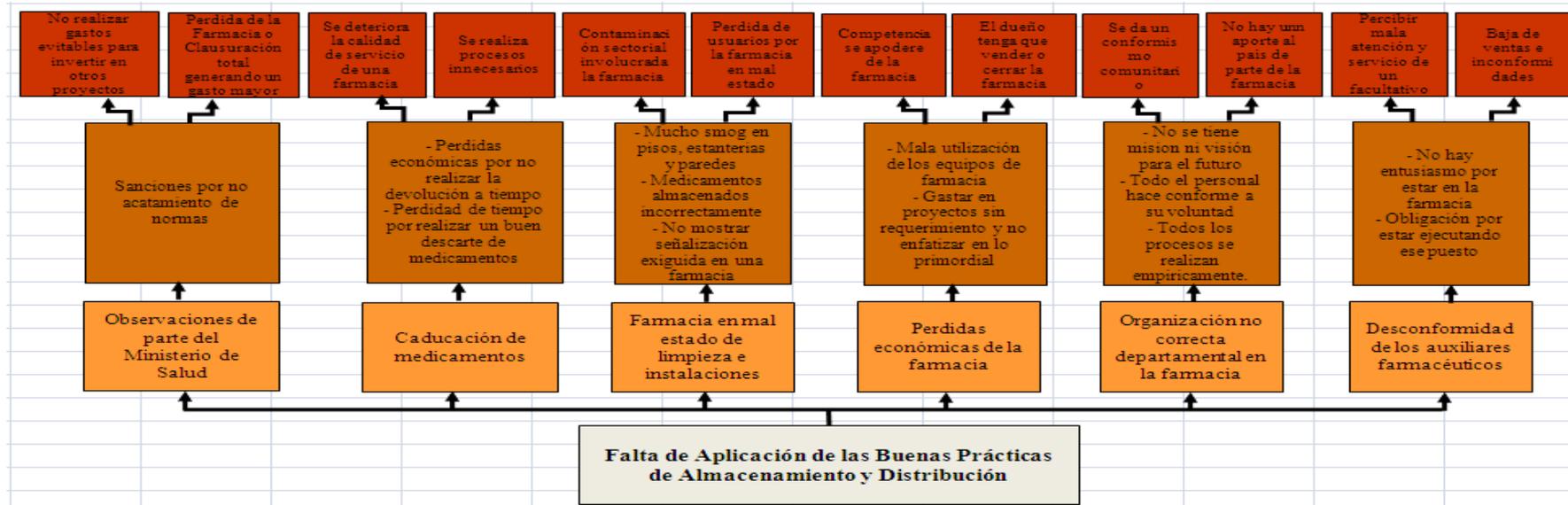
CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



manuales de Buenas Prácticas de Almacenamiento de parte del Ministerio de Salud Pública; el gobierno con este plan de desarrollo desea asegurar el bien colectivo y proveer servicios públicos de calidad estos servicios pueden acabar con el sector privado y si no estamos preparados también será una competencia muy fuerte que puede provocar la desaparición de muchas farmacia comunitarias como es la farmacia Medimed, por ser una farmacia comunitaria no se tiene las oportunidades que una cadena farmacéutica ni los recursos económicos ni administrativos y sería una desventaja para está farmacia, una solución muy práctica es el saber dar un servicio farmacéutico completo puede ser el arma escondida para acoger clientela estar organizados como empresa tener el conocimiento necesario, investigar y capacitando a los usuarios calidad y servicio no se debería tener inconvenientes por la competencia ni el factor público el ecuador es un país unido y colaborador usando esas herramientas y personal que esté dispuesto a colaborar observamos la necesidad de dar a estas farmacias una guía donde puedan estar organizadas en cuanto a Buenas Prácticas de Almacenamiento, leyes y políticas internas, leyes y políticas del gobierno sea una guía completa y entendible para cualquier persona que deba utilizar por un tiempo determinado y así se pueda dar solución al problema que se encuentra la farmacia Medimed y que ha dado acogida y apertura al estudio y análisis de su farmacia



FIGURA 3 PROCEDIMIENTOS GENERALES-EFECTOS



Fuente: Marco Lógico, Enfoque Proyectos (I+D+I)
 Elaborado por: Rentería P, Priscila



Análisis del Procedimiento General- Efectos.-Según analizamos los efectos que produce la no aplicación de Buenas Prácticas de Almacenamiento que está teniendo la farmacia “Medimed” observando la situación actual, la interpretación del cuadro analizamos para que se pueda dar una solución a los problemas de la farmacia se ve basada en los siguientes puntos primero se ha dado las observaciones de parte del Ministerio de Salud en más de una ocasión y por falta de conocimiento general en administración y procesos no se ha dado el cumplimiento total y respectivo de estas indicaciones el no acatar las normas genera algunos problemas que pueden ser evitados a futuro como una multa, o una clausura temporal que sería perjudicial para la farmacia; el siguiente efecto que tenemos en la farmacia y muy importante es la caducidad de medicamentos en mayor escala se ha descartado medicamentos costosos por fecha de caducidad llevándolos a una pérdida innecesaria, dando una solución de realizar una ficha de verificación mensual que toda institución farmacéutica tiene para regular estos problemas y llevar un control rápido y efectivo con esta ficha sería un paso para el manual a implementar ya que otra sección de la farmacia necesita una remodelación de procesos y es el tercer efecto que se ha observado que hay un descontrol de limpieza en la farmacia y por este factor si se produce mucha inconformidad a nivel interno por la conservación de medicamentos se debería acoger las normas establecidas, en cuanto a la adaptación de estanterías, pisos, iluminación, ventilación, paredes, humedad generando conocimiento a todo el personal de manipulación y expendio de medicamentos; con todos estos problemas que ha tenido por algún tiempo la farmacia puede evitar un estimado de gastos

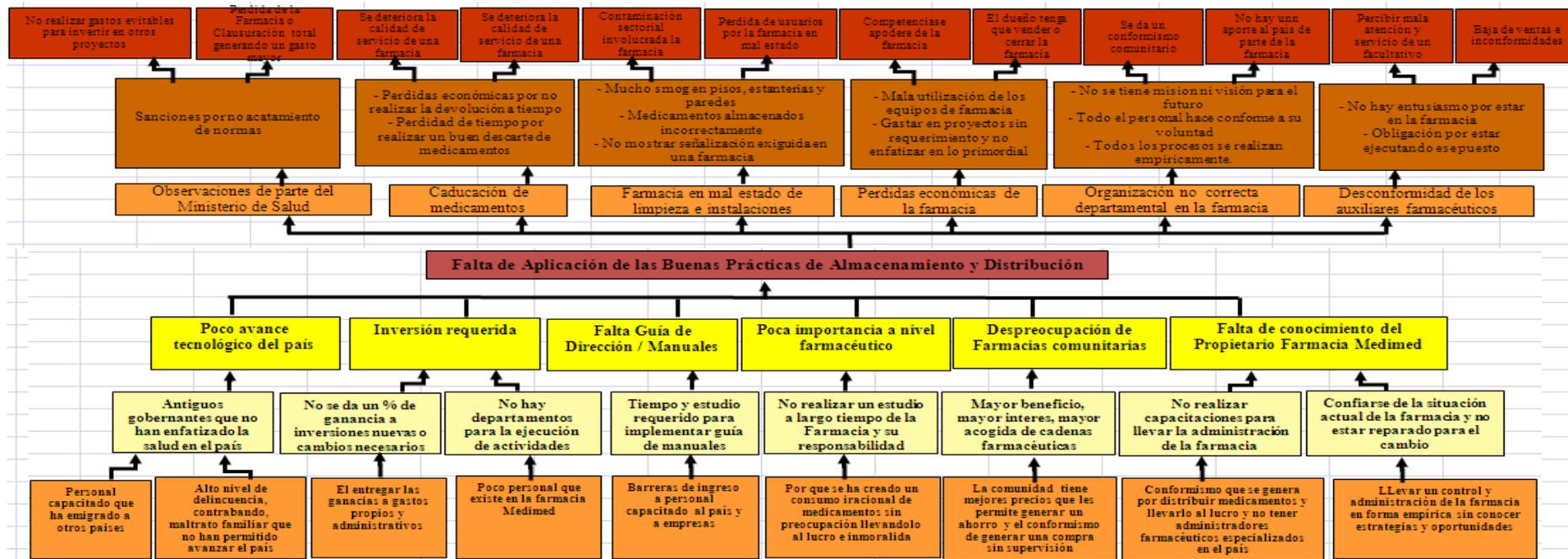


innecesarios y no realizar una inversión a tiempo que pueda generar un beneficio, si se ha producido algunas pérdidas tanto en equipos que han expirado su fecha de utilización pero de inmediato tienen que ser reemplazados por que se generaría un daño consecutivo y peor y al mismo tiempo es dar seguridad, si bien se cuenta con un conocimiento en administración de farmacias se debe realizar los cambios necesarios y observables tomando en cuenta que es una farmacia comunitaria no hay muchos departamentos en los que se pueda dividir y es el siguiente efecto observable, toda empresa tiene que ser organizada aún más pequeña que sea para que haya un control y orden de quien dirige la empresa y a esto se debe realizar un diagrama como toda investigación tiene que ser respaldada se necesita un escrito para todo proceso y procedimiento que se desee realizar firmado y sellado; como último efecto que se da en la farmacia "Medimed" es la inconformidad de los auxiliares farmacéuticos si bien lo mencionamos en esta farmacia prestan sus servicios familiares del dueño como hijos y esposa una familia por el hecho de haber este vínculo familiar se da una obligación de laborar en la farmacia y al no tener una motivación el desganado y la mala actitud se pegan a las personas y se crea un mal ámbito laboral lo primordial sería dar capacitación mejorar los horarios de trabajo, contratar otra personal o trabajar en equipo que sería un buen comienzo utilizando el buen compañerismo que tienen como familia presentando este proyecto de implementación cambiar la idiosincrasia del dueño de la farmacia y su manera de administración será un reto darle a conocer los cambios positivos que generaría con la organización y las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de medicamentos.

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



FIGURA 4 ÁRBOL COMPLETO



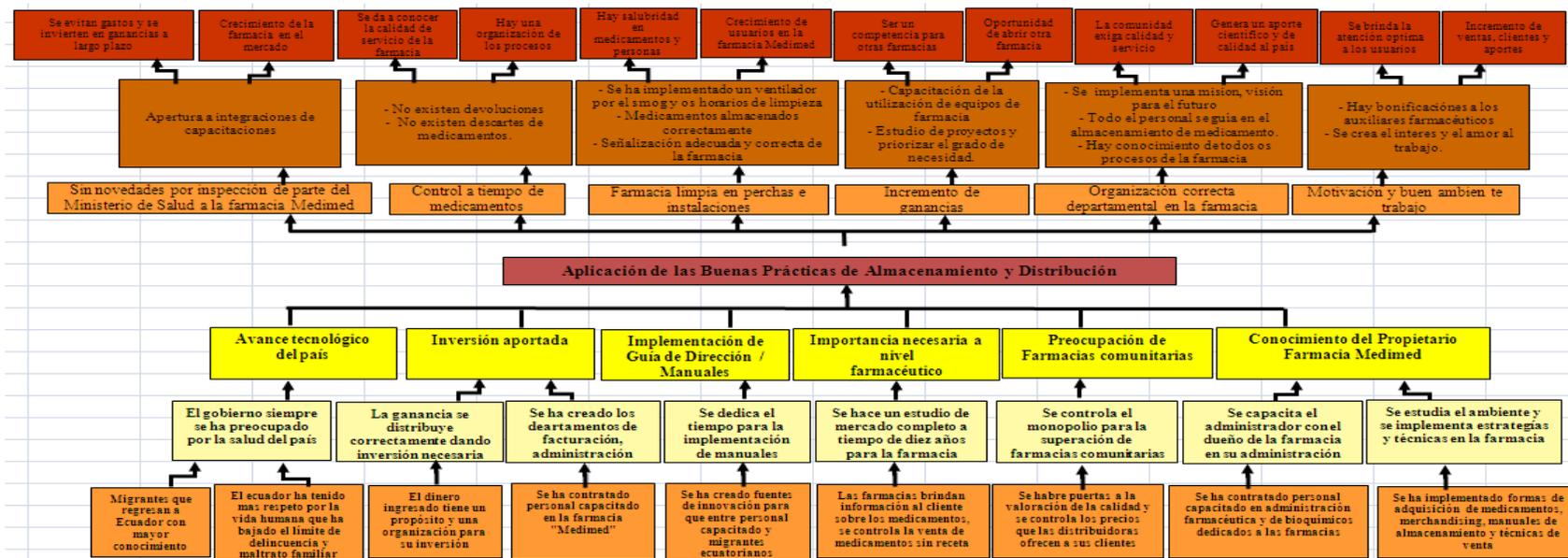
Fuente: Marco Lógico, Enfoque Proyectos (I+D+I)
Elaborado por: Rentería P, Priscila

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



3.04 ANÁLISIS DE OBJETIVOS

FIGURA 5 CONSTRUCCIÓN DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS



Fuente: Marco Lógico, Enfoque Proyectos (I+D+I)
 Elaborado por: Rentería P, Priscila



3.05 OBJETIVOS DEL PROYECTO

En la construcción del árbol de objetivos necesitamos realizar algunos pasos primordiales analizando el proyecto más que el problema debemos saber cuál será el fin del proyecto, su propósito que lleva a cabo el proyecto, los componentes que va a llegar a producir o generar y actividades con las cuales se realizara la conclusión del proyecto utilizando recursos a producir; de todos estos pasos realizaremos un detalle a continuación:

Fin.- Tenemos muchos beneficios al implementar las Buenas Prácticas de Almacenamiento por su comprobación en estudios anteriores y por la implementación en farmacias del Ecuador y otros países pero para esta farmacia se ha generado la necesidad según la encuesta que se realizó a los colaboradores de la farmacia, es no ético dejar que se distribuyan medicamentos en mal estado y sin conocimiento de almacenamiento puede ser una farmacia pequeña pero su visión es seguir innovando y el camino por el cual debe empezar es por la organización dando un paso gigantesco al saber su misión y visión es uno de los mayores motivos que ha impulsado a la elaboración de manuales de procesos y procedimientos, este proyecto tiene como fin dar una aportación tanto en la investigación como en la práctica a farmacias comunitarias siendo un manual completo que se pueda emplear consecuentemente hay una serie de medidas para lograr tales propósitos determinantes en el grado de satisfacción de la población y en los niveles de eficiencia económica, el Ministerio de Salud Pública ha realizado un buen estudio de las Buenas Prácticas de Almacenamiento que ellos han proporcionado manuales para

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



farmacias comunitarias pero la implementación necesaria para estos manuales es integra y personal para cada farmacia su organización es diferente entonces con el conocimiento del parte del Ministerio y el estudio personalizado de la farmacia "Medimed" su fin será dar un buen servicio a los moradores conservando correctamente los medicamentos logrando un bienestar personal.

Propósito.- En otras farmacias que se ha realizado la implementación de Manuales de Procesos y procedimientos es porque se ha visto un descuadre en los procedimientos de actividades como no completar las ventas, pérdida excesiva de activos fijos, pérdida de medicamentos, mala conservación, desaparición de medicamentos todos estos indicadores han sido motivo para que se dé un cambio o una solución al problema lo mismo pasa con la farmacia "Medimed" se observó y se comprobó el desfase de conocimiento que llevaba a realizar un mal almacenamiento de medicamentos, tener la iluminación, pisos y paredes de la farmacia en mal estado entonces esto es lo que llevo a desear una corrección de procedimientos empíricos cambiándolos por efectivos y prácticos y para que se pueda dar esté cambio se necesita realizar un estudio profundo, conocer la farmacia saber cómo piensa, como actúa sus actividades para que lo que se realiza mal o lo que no se tiene conocimiento dar la posibilidad del cambio positivo dando una aportación interna y externa es decir a la población y al dueño de la farmacia necesitando la colaboración tanto en inversión, actitud y actividades.

Componentes.-La necesidad de un manual de procedimientos específico de la farmacia "Medimed" tiene que reunir características de ser sencillo, accesible y de

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



buena calidad para los involucrados en la utilización, queriendo desarrollar cambios con resultados deseados dentro del ambiente del proyecto como alinear procedimientos introducir normativas, políticas procedimientos y buen desempeño empresarial con un factor muy sentido dentro del proyecto este manual debe responder con una solución a los problemas que se han generado viendo del punto que un manual es la manera más fácil de estructurar los principales elementos a resolver orientándolos facilita el entendimiento común y una mejor comunicación entre los que toman decisiones, responsables y los demás colaboradores del proyecto dándole al dueño un beneficio de tener una verdadera herramienta de guía personal y se beneficiará encontrar procedimientos normalizados para recoger y evaluar la información obtenida de su farmacia también para el uso del manual se deberá realizar por medio de una capacitación y se podrá facilitar la comunicación entre las partes involucradas.

Actividades.- 1.- designar responsabilidades financiera, técnica y administrativa según como sea necesario asignado a cada miembro de la farmacia con un control de dirección, coordinación del proyecto que sea estudiado en un periodo para dar cuenta de los beneficios; 2.- lograr elaborar y firmar los manuales y la documentación del proyecto con la planificación de actividades Organización Mundial de Salud y del Ministerio de Salud Pública del Ecuador; 3.- Que se pueda realizar actividades de capacitaciones para ampliar el conocimiento del servicio farmacéutico y las Buenas Prácticas de Almacenamiento 3.- Asegurar la sostenibilidad del proyecto transferido

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



a la instituciones financiadora y experimentada y brindarles responsabilidad, metodología, equipos, documentación y material optimo y de calidad.

TABLA 4 PROCEDIMIENTO PARA FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

Problemas y Objetivos del Problemas central	
Situación Actual (problema)	
Falta de aplicación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución	
Problemas	Objetivos
Inversión Requerida.	Se ha dado una inversión de parte del propietario de la farmacia.
Falta Guía de Dirección/ Manuales.	Se ha implementado guía de dirección y manuales de procedimientos.
Poca importancia a nivel farmacéutico.	El gobierno ha invertido más en salud y en instituciones farmacéuticas.
Despreocupación de las farmacias comunitarias	Se ha dado el valor requerido a las farmacias comunitarias.
Falta de conocimientos administrativos del propietario de la farmacia Medimed.	Se ha generado el conocimiento de un propietario farmacéutico.
Observaciones de parte del Ministerio de Salud Pública.	Acatamiento de las políticas y reglas del Ministerio de Salud.
Caducidad de medicamentos.	El propietario ha implementado fichas de revisión para fármacos.
Farmacia en mal estado de limpieza e instalaciones.	Se ha designado horario de limpieza y equipos.
Pérdidas económicas de la farmacia.	Existe un ahorro por las buenas prácticas de almacenamiento.
Organización no correcta departamental en la farmacia.	Se ha organizado la farmacia Medimed.
Des conformidad de los auxiliares farmacéuticos.	Se ha dado Capacitación y motivación para los auxiliares farmacéuticos

Fuente:Marco Lógico,Enfoque Proyectos (I+D+I)
Elaborado por:Rentería P, Priscila

Análisis del procedimiento para la formulación de objetivos.- En el siguiente cuadro los problemas antes mencionados los colocamos en un nivel positivo y efectivo para ejecutarlo como son:

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



1.- La inversión requerida: si se necesita implementar un manual de procesos una de las necesidades es la inversión pero en el estudio de las instalaciones y del inventario de equipos y fármacos su inversión será mínima con dos o tres equipos necesarios para aplicar las Buenas Prácticas de Almacenamiento y al darle a conocer los beneficios que obtendrá el dueño de la farmacia Medimed no se opondrá a invertir en su farmacia como un negocio.

2.- Falta de Guía de dirección/ Manuales: Un importante factor para que ha ayudado a la superación de otras empresas es de manuales así que siguiendo ese buen ejemplo se aplicará una guía de manuales personal para la farmacia Medimed por haber dado apertura a estudios de su farmacia y solución de problemas

3.- Poca importancia a nivel farmacéutico: Si bien uno de los problemas de la ciudadanía ecuatoriana es acogerse a manuales y normas establecidas pero con la implementación de la matriz productiva del Ecuador y el desarrollo del buen vivir se ha generado un avance a nivel farmacéutico abriendo campos y expectativas a un cambio con el control respectivo y coordinación exacta y precisa que se ha dado con ayuda de las investigaciones correspondientes como el mejoramiento de las inspecciones del Ministerio de Salud Pública la apertura de las farmacias hospitalarias.

4.- Despreocupación de las farmacia comunitarias: Este es un problema general de las farmacias empezando que no hay personal profesional para la administración farmacéutica se ha dado la apertura de farmacias dueños que tiene profesiones de



doctores ayudando a la automedicación y al lucro propio pero con la capacitación que se dé a la farmacia Medimed se dará un cambio para ofrecer un buen servicio farmacéutico y de calidad.

5.- Falta de conocimiento administrativo del propietario de la farmacia Medimed: Este problema es muy sencillo de solucionar con la aplicación de manuales y una capacitación estará apto para dirigir su farmacia en buenas condiciones o de contratar personal que lo asesore.

6.- Observaciones de parte del Ministerio de Salud Pública: Las observaciones que se han dado son sencillas de cumplirlas como las observaciones de tachos de basura, no comercializar formulas infantiles, no vender fármacos sin receta cosas que si tenemos un control se pueden evitar y no recibir sanciones.

7.- Caducidad de medicamentos: En la farmacia se ha dado una serie de casos de medicamentos caducados que no se han podido devolver a la distribuidora por el paso de fecha de devolución teniendo que descartarlos y siendo una perdida innecesaria; pero con una ficha de inspección de medicamentos será muy fácil evitar este problema.

8.- Farmacia en mal estado de limpieza e instalaciones: En la farmacia Medimed entra mucho el smog de los buses así que se tiene que realizar una limpieza diaria en horarios no picos para evitar inconvenientes y se pueda conservar los medicamentos en su ambiente correcto y evitar que se produzca alteraciones.



9.- Pérdidas económicas de la farmacia: Haciendo una recopilación de todos los malos procedimientos se pueden evitar pérdidas innecesarias que se dan en la farmacia como la conservación de los equipos, los medicamentos que más rotan, conservación de medicamentos, conservación de instalaciones evitando pérdidas económicas que pueden ser utilizadas en remodelaciones u otros beneficios.

10.- Organización no correcta departamental de la farmacia: En una farmacia se debe tener departamentos primordiales de contabilidad de administración de almacenamiento, recepción expendio, si estos no estuvieran hay una desorganización.

11.- Disconformidad de los auxiliares farmacéuticos: Se debe trabajar en la motivación y el buen servicio que representa una farmacia.

FIGURA 6 CADENA DE MEDIOS-FINES


Fuente:Marco Lógico,Enfoque Proyectos (I+D+I)

Elaborado por:Rentería P, Priscila

Análisis de cuadro cadena medios-fines.- Se realizó un estudio de actividades, resultados, el propósito y el fin a cual queremos llegar si realizamos bien estas actividades el problema de la farmacia será controlable y evitable que pueda estar organizada como la empresa que es, con el conocimiento necesario y capacitación de todo el personal para llegar a nuestro fin que es dar un aporte a las farmacias comunitarias en su organización en el área de almacenamiento y distribución de medicamentos.



1. CAPÍTULO IV

1.01 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

1.02 PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO

Objetivos a excluir por qué no son deseables o factibles.-

1. Restructuración completa de la farmacia “Medimed”.
2. Aporte social-cultural de farmacias comunitarias brindando capacitación.

Cadenas de relaciones medios-fines de posibles estrategias alternativas.-

1. Realizar fichas de inspección para el control de calidad de los fármacos.
2. Realizar fichas de control de fechas de vencimiento de fármacos.
3. Realizar fichas de horarios de limpieza para la farmacia.
4. Dividir áreas de la farmacia correctamente.
5. Organizar perchas correctamente para el fácil uso del auxiliar farmacéutico.
6. Revisar los equipos que se cuentan en la farmacia y que equipos faltarían.

Selección de estrategias alternativa.-

1. La realización de fichas para la inspección y el control de de instalaciones, fármacos se pueden realizar tomando en cuenta el estado actual de la farmacia creando fichas que se revisen en cierto horarios y que no interrumpa



las actividades actuales de la farmacia y que no sean tan extensas para no intervenir con la atención al cliente.

2. Cada área tiene que estar señalizadas cual su costo no es alto en la utilización de materiales debe existir área de almacenamiento, recepción, distribución, cuarentena, administrativa, facturación, simbología (orden de fármacos en perchas, cartonaje, recetas médicas, caducidades, información al paciente, medicamentos, reacciones adversas).
3. Se deberá realizar un checklist de todos los equipos necesarios en una farmacia y con cuales se cuenta actualmente para verificar cuales se necesita adquirir y el nivel de necesidad.

Aplicación de criterios para selección de estrategias del proyecto.-

Hemos utilizados las estrategias apropiadas y correctas que nos ayudarán a resolver el problema central de la farmacia que es la incorrecta manera de utilizar los equipos dándoles una solución de implementación de procedimientos que les ayude a guiarse en la organización de la farmacia y que estos manuales tienen que estar diseñados al modelo de la farmacia, al Ministerio de Salud Pública y a las Buenas Prácticas de Almacenamiento, tomando como referencia los resultados que han tenido las farmacias hospitalarias, franquicias al aplicar manuales y queriendo implementar en farmacias comunitarias estos mismos resultados y los mismos procedimientos para llevar al crecimiento farmacéutico y al bienestar de la población dándoles un servicio de calidad y completo.

1.03 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS SIMPLIFICADO

TABLA 5 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Matriz de Análisis de alternativas							
Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categorías
Se ha dado una inversión de parte del propietario de la farmacia.	4	3	3	2	2	14	Medio
Se ha implementado guía de dirección y manuales de procedimientos.	5	5	5	4	5	24	Alto
El gobierno ha invertido más en salud y en instituciones farmacéuticas.	3	3	3	4	4	17	Medio
Se ha dado el valor requerido a las farmacias comunitarias.	5	3	3	5	4	20	Medio Alto
Se ha generado el conocimiento de un propietario farmacéutico.	5	5	2	4	3	19	Medio Alto
Acatamiento de las políticas y reglas del Ministerio de Salud.	5	5	3	3	4	20	Medio Alto
El propietario ha implementado fichas de revisión para fármacos.	5	5	2	3	2	17	Medio
Se ha designado horario de limpieza y equipos.	5	5	2	4	3	19	Medio Alto
Existe un ahorro por las buenas prácticas de almacenamiento.	5	5	5	4	3	22	Medio Alto
Se ha organizado la farmacia Medimed.	5	5	5	4	3	22	Medio Alto
Se ha dado Capacitación y motivación para los auxiliares farmacéuticos	5	5	4	4	4	22	Medio Alto
TOTAL	52	48	35	40	35	210	

Fuente: Marco Lógico, Enfoque Proyectos (I+D+I)

Elaborado por: Rentería P, Priscila



Análisis de la matriz de alternativas.-Hemos hecho un detalle de todos los objetivos a cual queremos llegar, en las categorías no existe nivel alto, medio bajo ni bajo se dio un promedio de niveles medios y medios altos en las categorías medias son las de inversión estos son resultados dificultosos por el motivo de que este problema necesita un proyecto de inversión, desarrollo e innovación y nuevo en el mercado por el cual no se tiene el conocimiento necesario de los beneficios que representa manuales de procedimientos consecuentemente con la segunda categoría media es la inversión que ha realizado el gobierno a instituciones farmacéuticas que en parte favorece al sector público y privado poniendo dificultad a las farmacias comunitarias que abarcan un cierto mercado de posesionamiento por este factor si se dificulta el avance de la farmacia a una nueva visión óptima y de liderazgo; en las siguientes categorías empezaremos con las de medio alto se implementa manuales de procedimientos y procesos vendrían una gran cantidad de beneficios para la farmacia como son la capacitación de los auxiliares farmacéuticos dañar un aporte a nivel social y al propietario de la farmacia generando desarrollo de conocimiento por la buena calidad de atención farmacéutica y se organizaría la farmacia en los aspectos que está mal organizada como sus áreas farmacéuticas, la simbología, horarios de revisión y control de medicamentos que obligatoriamente se deben realizar si no existieran estas soluciones y alternativas planteadas no habría un mejoramiento de la farmacia esto es el primer paso en su organización para continuar en el mercado.

TABLA 6 ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

	Factibilidad de Lograse (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
Objetivos	La inversión es poca.	Genera la educación y moralidad del personal de la farmacia.	Se evitan epidemias.	Es una prioridad sentida por los beneficiarios.	Brinda el conocimiento necesario para dar una correcta dispensación de fármacos	83 puntos
	Evitará pérdidas por mal almacenamiento.	Edifica el conocimiento del propietario farmacéutico.	Se da salubridad a la farmacia.	Evitarán las pérdidas que se han tenido.	Fortalece la Organización local.	22 a 32 BAJA
	Es alto el beneficio para la farmacia.	Se brinda el conocimiento necesario a los usuarios del sector.	Mejora el entorno socio-cultural.	Se beneficia el propietario hasta el usuario.	La farmacia está en posibilidades de brindar un servicio farmacéutico de calidad.	45 a 66 MEDIA ALTA
	Cuenta con el aporte del Ministerio de Salud Pública.	La calidad y conservación de medicamentos sale a flote en	Protege el uso de los recursos.	La ganancia obtenida al llevar buenos procesos.	Es grande el lucro que lleva detrás de la aplicación de Buenas Prácticas de	67 a 88 ALTA



	Tiene que acoplarse a las nuevas leyes estandarizadas.	conocimiento. El avance científico y tecnológico que una farmacia debe de tener.	Se da un aporte a la buena salud del entorno	Responde a las expectativas de los beneficiarios.	Almacenamiento Crecerá a futuro con más prácticas y remodelaciones.	
	15 puntos	18 puntos	14 puntos	20 puntos	16 puntos	
Implementación de manuales de procesos y procedimientos en el área de almacenamiento.						

Fuente:Marco Lógico,Enfoque Proyectos (I+D+I)

Elaborado por:Rentería P, Priscila



Análisis del impacto de los objetivos.-Hemos realizado el siguiente cuadro acerca del impacto que tiene la implementación de manuales de procesos y procedimientos con su beneficio, el análisis es mayor a la inversión en los siguientes aspectos su factibilidad, impacto en género, impacto ambiental, relevancia y sostenibilidad todos importantes para tener en cuenta la implementación, por el motivo que se necesita la organización de la farmacia Medimed por inconformidades del propietario y normalizar sus procesos a lo establecido por la leyacoplándose a las Buenas Prácticas de Almacenamiento, en el caso de la inversión no será un valor alto sino que tendrá poca inversión y gran utilidad, el saber invertir el dinero que entra como ganancia, escoger los proyectos más aceptables para mejoramiento de la farmacia y si se están produciendo perdidas por caducidad de medicamentos, daño de equipos mal utilizados y desgaste de paredes, pisos, estanterías, iluminación hay que realizar una inversión a tiempo que le genere ganancia a largo plazo y pueda seguir compitiendo en el mercado por eso la implementación de manuales de procesos en almacenamiento de igual manera esto genera un impacto ambiental positivo conservando medicamentos, cuidando la salud de los usuarios y controlando epidemias porque cuando se almacena medicamento en su respectivo ambiente y se realiza una buena distribución de este se da conocimiento al paciente con medicamento seguro, y si nos vamos más allá y en el Ecuador se sigue un estudio y un avance de la calidad de servicio farmacéutico podremos controlar enfermedades o epidemias venideras con campañas y capacitación, gracias a los estudios realizados y los resultados que han tenido otras entidades farmacéuticas nosbrinda el

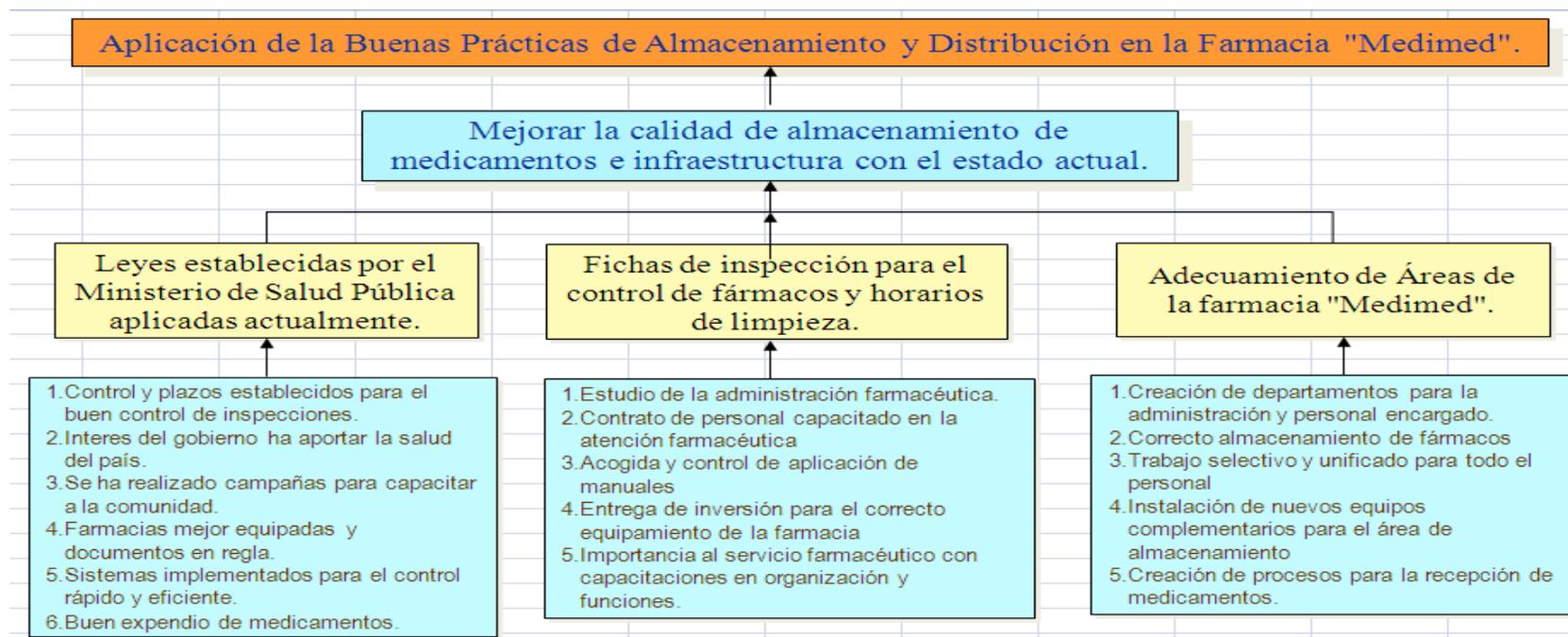
CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



asesoramiento de que el beneficio es alto al estudio del problema planteado, se sacará una lista de medicamentos que se han deteriorado por falta de revisión, los procedimientos que se realizan innecesariamente, el desgaste que ha tenido los equipos de la farmacia por falta de mantenimiento y de limpieza y se verificara con la remodelación proporcionada y estudiada el costo de la ganancia y del ahorro mensual que tendría la farmacia



FIGURA 7 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS



Fuente: Marco Lógico, Enfoque Proyectos (I+D+I)

Elaborado por: Rentería P, Priscila



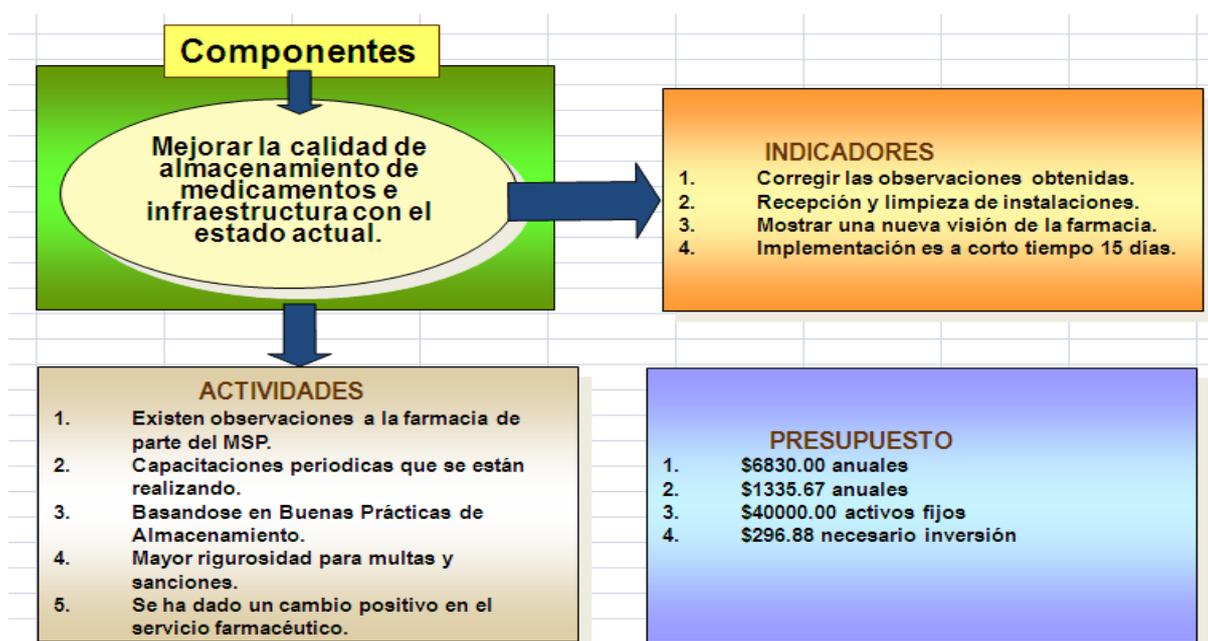
Análisis del diagrama de estrategias.-Ya tenemos listo el valor de la factibilidad y la necesidad de implementar manuales para mejorar el problema que se da en la farmacia “Medimed” en sus tres componentes priorizamos el nivel social, el problema de la farmacia y una implementación a nivel social vemos que se ha dado el mejoramiento del gobierno enfocado a la Salud remodelando las Prácticas del Buen Vivir y su matriz productiva con esto ha llevado a la calidad de vida de los ecuatorianos y de parte del Ministerio de Salud se ha dado el mejoramiento y la rigurosidad necesaria para el cumplimiento de leyes y normas si tiene ayuda de parte de la farmacia podrán pasar a la siguiente fase e ir controlando otros problemas que son presentes en la sociedad; con respecto al siguiente componente es el control de los fármacos y los horarios de limpieza porque es tan importante este componente por el problema que presenta la farmacia en caducidad de medicamentos y el mucho smog que entra a la farmacia es cierto que en una entidad farmacéutica se debe controlar principalmente estos aspectos la creación de una ficha llevará a la farmacia al control de fechas de medicamentos por un largo periodo y no se presenten problemas en contra tiempo ni pérdidas por descoordinación donde le permita estar al medicamento seguro de daños y desgastes o alteraciones; para la aplicación de manuales también se debe tener en cuenta la función que cada individuo realiza en la farmacia y donde va encasillado donde empieza su trabajo y donde termina los límites de su labor en la farmacia y para eso se debe organizar funciones y responsable.

1.04 MARCO LÓGICO

1.04.1 CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ DEL MARCO LÓGICO

Para realizar el Marco Lógico se debe utilizar los objetivos de resultados para el análisis de indicadores, actividades y presupuestos; éste es el primer paso a realizar para la construcción de la matriz del Marco Lógico así que de la calidad de almacenamiento de medicamentos y su infraestructura hemos hecho un estudio como lo indica el siguiente cuadro:

FIGURA 8 DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS DE ACTIVIDADES



Fuente: Marco Lógico, Enfoque Proyectos (I+D+I)

Elaborado por: Rentería P, Priscila



Análisis del despliegue de actividades.-En la implementación de manuales el primer problema que presenta la farmacia es el de no contar con el equipo apropiado para el cuidado y conservación de medicamentos para esto hemos realizado una lista de materiales indispensables para la farmacia y sus requerimientos necesarios obligatorios y se ha sacado el valor de doscientos noventa dólares con ochenta y ocho centavos necesarios para implementar los equipos faltantes; en el rol de pagosse ha presupuestado el gasto anual conjuntamente se ha hecho el estudio del valor en que está presupuestada la farmacia, en los siguientes puntos que son las actividades e indicadores si hemos tenido buenos avances por tratarse del Ministerio de Salud Pública y sus correcciones a tiempo se ha realizado varias campañas para el mejoramiento del servicio farmacéutico con respecto a la farmacia se debe reestructurar la manera de almacenamiento de medicamentos, ingresar fichas de kardex y checklist, horarios de limpieza y la corrección de observaciones establecidas por el Ministerio de Salud Pública, adecuación de áreas y corrección de procesos con capacitaciones de esta manera se ha realizado el estudio del objetivo de resultados queriendo la correcta conservación de medicamentos con el mejor del servicio farmacéutico.

TABLA 7 MATRIZ DEL MARCO LÓGICO

Finalidad	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Mejora la calidad de almacenamiento de medicamentos e infraestructura de la farmacia "Medimed" ahorrando capital mal invertido.	Las sanciones de parte del MSP son de 2 hasta 10 remuneraciones completas salariales por incumplimiento de leyes.	El Presidente de la república decreta la aprobación del reglamento para las farmacias que controlará el Ministerio de Salud Pública.	Existen sitios donde se requiere más control, otros cantones y sea enfocado allá las inspecciones y se descuide a las entidades farmacéuticas de quito. Que los trabajadores no se rijan a los manuales establecidos y no haya control de inspección ni acatamiento de normas.
	Pérdidas económicas por no realizar devolución a tiempo.	Debe existir una guía para el correcto descarte de medicamentos, estupefacientes y psicotrópicos en una farmacia según Organización Mundial de Salud.	Que los trabajadores no se apeguen a las normas y manuales implementados.
	Tiempo perdido Necesidad de fichas para descarte Llamadas a proveedores.	De acuerdo con la Encuesta Geológica de los Estados Unidos, la seguridad y la salud del ambiente son afectadas directamente por el método de descarte de químicos.	Que no se dé el cuidado correcto de los equipos instalados o por el precio ofertado
	Smog en la farmacia.	La Red de Monitoreo Atmosférico de la Corporación para el Mejoramiento del Aire indica que el monóxido de carbono emitido en su concentración varió entre 1.3 y	

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013

		2.7 mg/m ³ y disminuyó a un registro de 0.65 mg/m ³ (miligramos por cada metro cúbico).	resulte malo su compra.
	Medicamentos almacenados por orden ATC permite el conocimiento terapéutico del medicamento.	Es necesario que las instituciones del sector público, estandaricen los criterios para obtener información sobre el uso de medicamentos, por ello, a partir de la V revisión del CNMB, se incluyó una codificación alfanumérica que proviene de un sistema internacional conocido como Clasificación Anatómica Terapéutica y Química (ATC).	Tome tiempo en acostumbrarse a este orden (ATC), y se disminuyan ventas por confusiones.
	Señalizaciones éticas de la farmacia.	En el Art.14 de la Ley establecida por el MSP la farmacia debe contar con perchas o vitrinas apropiadas para los medicamentos, rotuladas correctamente a las buenas prácticas de almacenamiento.	El propietario decida tener su farmacia con el estado actual.
	Fichas de registro control de temperaturas, humedad e iluminación.	Según la encuesta realizada al propietario de la farmacia no existen fichas de inspección.	El propietario tome la decisión de mantener su farmacia como se encuentra. Mala utilización a los manuales de procedimientos, no cumpliendo con lo establecido.
	Manuales de Buenas Prácticas de Almacenamiento.	Según las encuestas realizadas al personal de la farmacia.	

	Ahorro de laS pérdida de medicamentos caducos.	Señala ahorrar el 100% de medicamentos que se han caducado para que con esas pérdidas se pueda dar bonificaciones por cumplimientos.	Se generé todo a ganancia y no se invierta en otros proyectos.
Propósito	Medidas para verificar el logro del Propósito	Fuentes de datos para verificar el cumplimiento de los indicadores del Propósito	Factores externos necesarios para el largo plazo
La farmacia "Medimed" aplicó manuales de Buenas Prácticas de Almacenamiento para la conservación de medicamentos y su limpieza.	<p>Sin novedad por inspección de parte del Ministerio de Salud Pública en la 2 inspecciones realizadas al mes.</p> <p>Control a tiempo de medicamentos ahorrando el 100% de la inversión.</p> <p>Farmacia limpia en perchas e instalaciones conservando su desgaste en un 75%.</p> <p>Incremento de ganancias por medicamentos caducados.</p>	<p>Existen fichas de inspección sin novedad.</p> <p>Existen fichas para el control de medicamentos.</p> <p>Fichas para fijar horarios de limpieza en la farmacia.</p> <p>Acogida de manuales para el cuidado de la farmacia.</p>	<p>Ya no se dé el control de farmacias y se estanque en las inspecciones el MSP.</p> <p>Que los medicamentos tengan corto tiempo de caducidad.</p> <p>No sé del mantenimiento correcto de los utensilios de limpieza.</p> <p>Se dé un corto circuito y pueda quemar algunos equipos.</p>



	<p>Organización 100% correcta departamental en la farmacia</p> <p>Motivación y buen ambiente de trabajo generado en 75% de avance.</p>	<p>Según el MSP deben existir todas las áreas en una farmacia.</p> <p>Capacitaciones y encuestas.</p>	<p>Que no exista personal suficiente para cubrir cada área.</p> <p>Existan conflictos personales.</p>
Componentes	Medidas para verificar el logro de los Componentes	Fuentes de datos para verificar el cumplimiento de los indicadores de los Componentes	Factores externos para producir el Propósito
<p>1. El gobierno ha invertido en la salud de los ecuatorianos.</p> <p>2. El Ministerio de Salud Pública ha realizado capacitaciones a propietarios y auxiliares de farmacias.</p> <p>3. Se ha dado el control riguroso de inspección del Ministerio de Salud Pública.</p> <p>4. Se ha invertido adecuadamente en la remodelación de la farmacia.</p>	<p>En Ecuador se ha invertido más de \$170000,00 dólares en salud pública.</p> <p>El Ministerio de Salud Pública realiza capacitaciones de cuatro a cinco capacitaciones mensuales para abarcar Quito.</p> <p>Se ha clausurado 50 establecimientos farmacéuticos por venta sin receta médica.</p> <p>Se necesita \$296,88 dólares para el abastecimiento de equipos.</p>	<p>Se ha creado nuevos hospitales y se han remodelado los hospitales antiguos.</p> <p>Se ha controlado ventas sin recetas médicas y farmacias con mejor almacenamiento de medicamentos.</p> <p>Clausuradas en provincias de Guayas, Manabí, Pichincha y Azuay por venta sin receta médica.</p> <p>Según el estudio realizado.</p>	<p>El incremento de afiliados y su atención que afecte a entidades privadas.</p> <p>Que el Ministerio de Salud siga con su proceso y sea estable.</p> <p>Que la comunidad no se entere de los avances que se han ido dando a nivel farmacéutico.</p> <p>No interés del propietario de la farmacia.</p>



5. Existen fichas de recepción, control, almacenamiento de medicamentos.	Existen cuatro fichas de inspección: limpieza, control de temperatura, humedad e iluminación, productos controlados y procedimientos.	Se debe tener manuales de Buenas Prácticas de Almacenamiento según el MSP.	No se inspecciones con la madures necesaria y responsabilida d.
6. Se implemento horarios de limpieza y procesos de forma correcta y consecutiva.	Existe una buena limpieza de las instalaciones farmacéuticas.	Fichas de horarios de limpieza.	Incremento de tráfico en el sector.
Actividades	Resumen del Presupuesto del Proyecto	Fuentes de datos sobre la ejecución del presupuesto del Proyecto	Factores externos para producir los componentes
1. El MSP emprenderá jornadas instructivas sobre mejor manejo de dispensación y farmacia dirigida a propietarios y dependientes; temáticas a tratar atención al usuario, manejo de genéricos, uso racional de medicamentos, control de medicamentos estupefacientes y psicotrópicos	El Ministerio de Salud Pública cubre en capacitaciones en 100% del personal de las farmacias.	El MSP facilita un campus virtual para la capacitación de personas y realiza mensualmente capacitaciones para el personal de farmacia con temas importantes.	No se realice una evaluación para tabular el nivel de aprendizaje.



<p>y buenas prácticas de farmacias.</p>			
<p>El reglamento de control y Funcionamiento de los Establecimientos Farmacéuticos en el Art. 18 literal B la presentación del certificado de cumplimiento en buenas prácticas de dispensación y farmacia, es uno de los requisitos para obtener los permisos de funcionamiento.</p>	<p>Las farmacias abarcan el 69% de los negocios del Ecuador a lo largo de 10 cuadras más de 35 farmacias existen.</p>	<p>Existe un link: http://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-vigilancia-y-control-sanitario/, para proyectos: “Reglamento de sectorización de farmacias y botiquines”.</p>	<p>Clausuras de farmacias por no acatamiento de normas y negar el cupo de la atención farmacéutica.</p>
<p>2. Se ha creado farmacias hospitalarias con manuales de almacenamiento</p>	<p>Los gastos per cápita, en salud, por año, tomando como base la totalidad de los hogares es de U\$ 147.93 (Año 2004), si se excluyen los hogares que no tienen problemas de salud, este promedio sube</p>	<p>La encuesta ENDEMAIN</p>	<p>El incremento de la población.</p>



	a U\$ 157.29. Si se considera separadamente el área urbana, y el área rural, la diferencia entre ellas es de U\$ 50.		
3. Se capacitado la farmacias "Medimed" en automedicación y Buenas Prácticas de Almacenamiento.	Se necesita de \$600,00 dólares contratar una persona particular que de motivación, ventas y administración de farmacias	Según precios ofertados.	No haya control de capacitación y no se examine lo aprendido.
4. La Farmacias se ha equipado para el almacenamiento de medicamentos y ha mantenido sus documentos en regla.	Se necesita \$296,88 dólares para el abastecimiento de equipos.	Según el estudio realizado en la farmacia.	No exista el capital a tiempo para la inversión.
5. Sistema de SIAPRE implementado para el control rápido y eficiente de medicamentos en la farmacia.	La farmacia invirtió \$1000,00 dólares por el sistema implementado.	Contrato con Quifatex.	Exista un daño en el sistema o no cuente con garantía para cualquier daño.
6. Buen expendio de medicamentos controlando su conservación y la información al usuario.	El 1005 de farmacias están ofreciendo buen servicio al cliente con información acerca del	Marco conceptual para la seguridad del paciente.	Que los moradores puedan realizar sus compras en cualquier farmacia y no



<p>7. Contrato de personal capacitado en la farmacia.</p> <p>8. Acogida y control en aplicación de manuales en la farmacia "Medimed".</p> <p>9. Entrega de inversión para el correcto equipamiento de la farmacia.</p> <p>10. Creación de departamentos para la administración y personal encargado.</p> <p>11. Correcto almacenamiento y conservación de fármacos.</p> <p>12. Trabajo selectivo y unificado para todo el personal.</p>	<p>medicamento.</p> <p>Abrir las puertas a personal capacitado ya es una norma de todas las entidades farmacéuticas.</p>	<p>El Ministerio de Salud para estas actividades farmacéuticas requiere de personal capacitado.</p>	<p>tengan preferencia por una.</p> <p>Que la remuneración no sea la adecuada.</p> <p>No se acojan las políticas de la empresa.</p>
---	--	---	--



13. Instalación de nuevos equipos complementarios para el almacenamiento de medicamentos.			
14. Creación de procesos para la recepción de medicamentos.			

Fuente: Marco Lógico, Enfoque Proyectos (I+D+I)
Elaborado por: Rentería P, Priscila

Análisis de la matriz del Marco Lógico.- En la siguiente matriz hemos puesto puntos económicos, políticos, sociales e internos de la farmacia; analizando el problema central tenemos finalidad, propósito, componentes y actividades que se intenta realizar y descubrir con el paso del proceso, para cada término se debe analizar indicadores, medios de verificación y supuestos dado que la farmacia presenta un problema de coordinación con esta matriz ofrecemos un valor y costo de corrección de actividades, también tenemos beneficios, consecuencias y resultados hemos analizado cada aspecto en el cual la finalidad es mejorar o acoplar la farmacia para que pueda conservar sus medicamentos en las condiciones adecuadas y no presente problemas de caducidad cual ha sido el primer índice a cambiar; nuestro propósito es que la farmacia comunitaria “Medimed” tenga una guía para realizar procedimientos correctos y proporcionarles fichas de inspección y control en diferentes áreas ofreciéndoles de igual manera una señalización correcta e informativa que pueda ser útil para el uso. En nuestros componentes tenemos al

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



gobierno y al Ministerio de Salud Pública que han ayudado al país generando estudio y actividades investigativas que es un aporte para la cultura ecuatoriana de igual el Ministerio que ha ido regulando aspectos fallidos que tenían en controles de aperturas de farmacias, cupos e inspecciones de sanidad esta entidad ha ido cambiando con el paso de los días para bien y ha ido avanzando en tecnología y conocimiento que se ha ido reflejando en actividades frecuentes y con un gran aporte a la sociedad ellos han realizado capacitaciones que se han cubierto económicamente con diferentes ingresos que mantienen y el gobierno ha ido implementando hospitales para abarcar mas ecuatorianos a la salud esto puede representar un poco de problema al sector privado pero al priorizar la salud se debe aprender a trabajar en equipo; en las actividades que tiene la farmacia “MEDIMED” queremos rigurosidad malos procesos que se dan y se han ido dando por no tener conocimiento; teniendo como actividades la reorganización de cada área de la farmacia y de cada proceso realizado analizando buenos y malos con esto solo queremos lograr un buen posesionamiento de la farmacia y avanzar con actividades informativas para la sociedad. En varias farmacias comunitarias ya se han ido acoplado a estándares establecidos y dejar a que el Ministerio de Salud realice todo el trabajo de inspección es un acto inconsciente por eso la aplicación de Buenas Prácticas de Almacenamiento que es un tema que preocupa y de apogeo en el Ecuador. Y consecuentemente realizaremos un análisis FODA de la farmacia que nos ayudo a realizar la matriz del marco lógico:

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



1.04.2 ANÁLISIS SITUACIONAL

FODA

Fortalezas:

- Ser una farmacia que está 30 años en el mercado y ser conocida por todo el sector del Inca
- Contar un doctor que atiende las 24Horas en la farmacia y al mismo tiempo es propietario
- Está en un punto estratégico en la instalación de la farmacia por ubicarse en la principal de la Av. 6 de Diciembre.
- Maneja un buen stock de medicamentos más comercializados en la farmacia.
- Se ha asociado con una buena franquicia que es Quifatex
- Contar con todos los instrumentos necesarios para las Buenas Prácticas de Almacenamiento.
- Contar con el apoyo de personas confiables, humanas que trabajan en su farmacia para la seguridad de está.
- Mantener un buen horario de trabajo
- No pagan arriendo
 - No maneja una bodega para almacenamiento todo el medicamentos existente se encuentra en exhibición y en perchas.

Oportunidades:

- Preferencia del mercado hacia la farmacia MEDIMED por el buen asesoramiento que brinda a sus clientes.



- Abrir las puertas a practicantes en el ámbito para ayudar a su farmacia con el progreso de actividades, funciones y conocimiento.
- Contar con una instalación de 60 metros cuadrados para poder instalar un mini comisariato y abrir nuevos beneficios a sus clientes.
- Manejar un horario atendible hasta las 12H00 de la noche y puedan conocerle más personas en caso de emergencias.

Debilidades:

- No hay capacitación constante de los trabajadores ni interés de ninguna parte.
- No se da el control adecuado de la limpieza en la farmacia ni se respeta los horarios establecidos.
- Los trabajadores son familiares y se presentan problemas personales dentro de la farmacia.
- Mala organización de las áreas de la farmacia y su mal almacenamiento de los medicamentos.
- No tener otra farmacia en el mercado.

Amenazas:

- El ingreso de mucho smog a la farmacia por la situación de estar en la calle principal.
- Incremento de nuevas farmacias alrededor del sector conocidas como Sana Sana, Pharmacy, Farmacias Económicas y Fybeca.
- Peligro de la seguridad por que el sector el Inca no tiene ningún resguardo policial.



- Deseo de nuevas preferencias de los consumidores a otras farmacias.
- Cambio de domicilio de los clientes potenciales y fieles de la farmacia a otros sectores.
- Medicina gratuita a las personas afiliadas al IESS y mejoramiento de su servicio.

1.05 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS ACTUALES

La farmacia MEDIMED realiza los procesos administrativos con un conocimiento generalizado en todos los trabajadores de la farmacia es decir todos conocen el mismo proceso en caso de que haya algún ausente por cualquier motivo:

1.06 ÁREA DE RECEPCIÓN

En esta área realizan la recepción de cualquier pedido hecho, por este mismo lugar se realiza la atención farmacéutica al cliente en el área de recepción para el almacenamiento de documentos utilizan diferentes carpetas

1.07 PROCESO DE ALMACENAMIENTO:

Para el proceso de almacenamiento de la farmacia MEDIMED concierne a la colocación en su sitio ideal conservando los medicamentos con el mínimo riesgo para el medicamento y personas.

Almacenamiento:

- Se verifica la fecha de vencimiento teniendo en cuenta que el medicamento con fecha de vencimiento más próxima se debe dispensar primero; y si es un

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



medicamento que no sale con frecuencia y tiene una fecha de vencimiento menos de un año de devuelve a la casa representante.

- Dependiendo si en medicamento controlado se almacena en una estantería separada y con seguridad de una forma aleatoria.
- Si son medicamentos comunes se almacena en las perchas correspondientes
- Se coloca en la percha de la forma ya designada que es por orden de laboratorio y se va almacenando mediante el sistema FEFO.
- Se ingresa la factura en el sistema el cual permite el ingreso del medicamento, fecha de caducidad, tipo de factura, fecha de pago de factura.

Condiciones ambientales de seguridad:

- Hay una buena ventilación en la farmacia
- Se maneja un buen porcentaje de humedad en la farmacia 59%
- Los recipientes de medicamento siempre se mantienen perfectamente cerrados
- No hay filtraciones de agua lluvia
- No hay conexiones de agua dentro de la farmacia
- Mantiene una temperatura ambiente de 20°C tanto en la mañana como en la noche y todos sus medicamentos están indicados que su conservación no es mas de 30°C.

1.07.1 CADENA FRÍO

Los medicamentos que requieren cadena de frio se encuentran almacenados en condiciones ambientales normales con los demas medicamentos.



1.07.2 SUSTANCIAS CONTROLADAS:

- Se encuentran en una estantería separada y en un cajón con llave
- Se ubican estos medicamentos de manera aleatoria
- Se realiza el expendio necesario cuando hay la receta de la Izquieta Pérez
- Mensualmente se realiza el reporte de estos medicamentos tanto psicotrópicos como estupefacientes a la Izquieta Pérez con facturas correspondientes.



2. CAPITULO V

2.01 ASPECTOS GENERALES

2.02 ANTECEDENTES:

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento, constituyen un elemento fundamental dentro de toda institución destinada al manejo de productos farmacéuticos, que engloba políticas, actividades y recursos con el objeto mantener y garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos reconocidos por Ley, para una buena prestación de servicios de salud. La presente norma surge como respuesta a la necesidad de proveer un instrumento eficaz, destinado a establecer y evaluar las condiciones y prácticas involucradas en el almacenamiento y es aplicable a establecimientos farmacéuticos, de pertenencia tanto al sector público como privado, la propuesta Manual de Proceso y procedimientos de Almacenamiento está íntimamente ligado con otras normas y procesos relacionados, como son las Normas de Buenas Prácticas de Manufactura, estudios de estabilidad de medicamentos, procesos de distribución y cadena de frío, especialmente área vacunas y productos biológicos, contribuyendo de esta manera a establecer un sistema integral de garantía de calidad, que permita la utilización de medicamentos e insumos afines en condiciones de oportunidad y calidad a fin de cumplir esa noble función de proteger, sanar, diagnosticar o devolver la salud al paciente.

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



Los medicamentos constituyen la más común y relevante respuesta de los sistemas saludables en los cuales se puede cuidar es con el seguimiento de estándares establecidos en su cuidado encontrándoles en manuales de buenas prácticas de almacenamiento en su primera parte un Manual establece las condiciones indispensables para defender la salud y cuidado de medicamentos los que se ven afectadas por los riesgos ambientales que implica conservación de medicamentos, estas condiciones tienen la característica de no poder ser sustituidas por otras por lo que las normas que las consagran se conocen con el nombre de estándares de obligatorio cumplimiento de conformidad con la normativa nacional y en una segunda parte un Manual constituye una guía para la realización de actividades al establecer procedimientos para cada uno de los procesos de buenas prácticas de almacenamiento y se consigue dar un adecuado uso de medicamentos generando un proceso continuo, estructurado y diseñado que pueda ser desarrollado e implementado que busque asegurar que los medicamentos sean usados de manera apropiada, segura y efectiva.

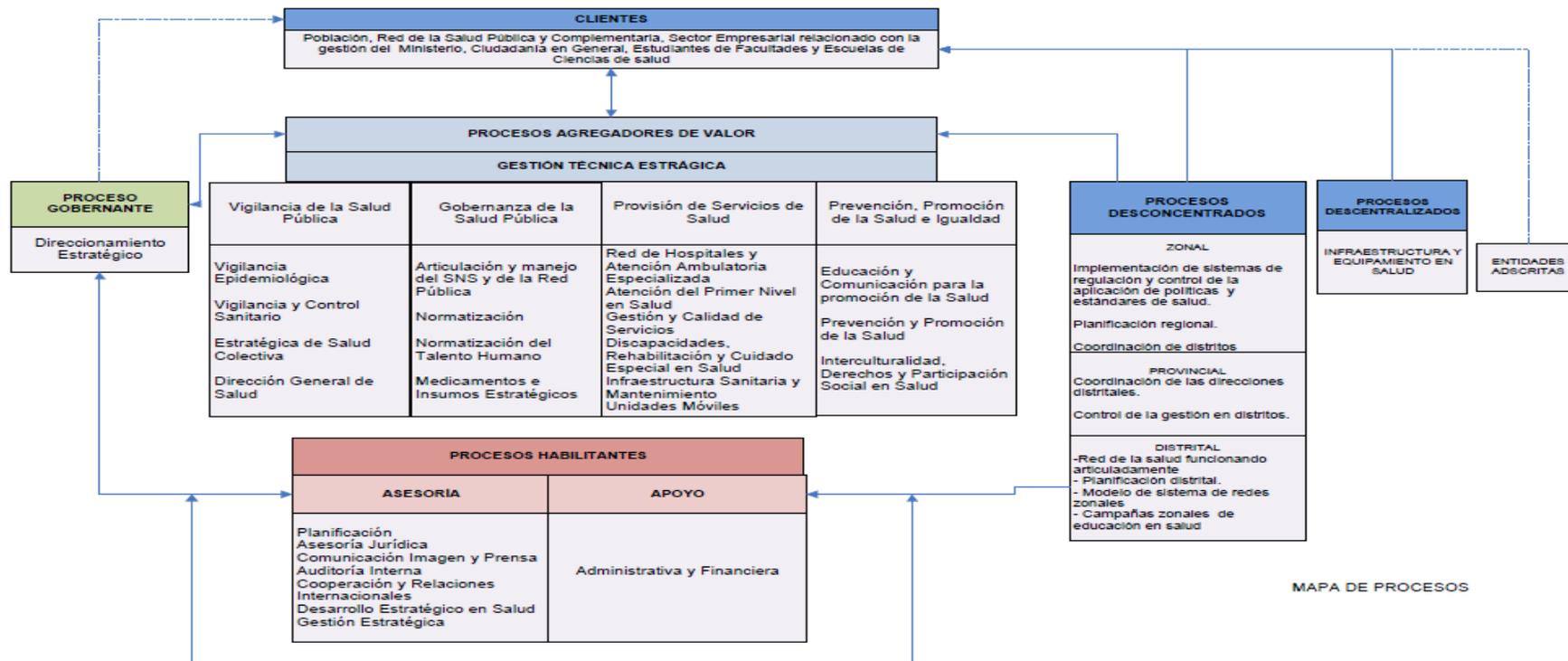
Los manuales contribuyen al proceso de aprendizaje de la farmacoterapia y llega a ser una herramienta básica para la formación de residentes, es un instrumento que facilita la formación actualizada de cada persona a realizar actividades farmacéuticas. De acuerdo a la ley el acuerdo Ministerial queda establecido que “El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud y normará, regulará y controlará todas las



actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.”; de igual manera acuerda emitir el estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de salud Pública., y en uno de sus objetivos tiene incrementar la eficiencia y calidad del Sistema Nacional de Salud, si hablamos de un sistema son varios mecanismos que se utilicen para que se cumplan leyes establecidas y al querer desarrollar la calidad es primordial implementar manuales ya que estos aportan a todos los procesos correctos a realizarse. Para realizar manuales el Ministerio de Salud realiza los siguientes procesos:



FIGURA 9 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA PLANTA CENTRAL



Fuente:Marco Lógico,Enfoque Proyectos (I+D+I)
Elaborado por:Rentería P, Priscila

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



Análisis: Existen manuales administrativos y de procedimientos pero estos son documentos que sirven como medios de comunicación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización con la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas

Para saber si en una farmacia se necesita aplicar manuales de procesos y procedimientos se verifica los siguientes puntos

- a) Responsabilidades
- b) Directrices o Normas establecidas:
- c) Control eficaz de las actividades
- d) Procedimiento establecido

4.03 DESCRIPCIÓN DE LOS ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento está diseñado para ser un método y una referencia útil para la farmacia "Medimed" conjuntamente con sus colaboradores en programa mejoramiento en la conservación de medicamentos y horarios de limpieza utilizando fichas de inspección y control, aunque está escrito en lenguaje simplificado para el no-especialista este manual tiene mucha información que puede ser útil para administradores farmacéuticos, propietarios de farmacias, auxiliares farmacéuticos, especialmente diseñado para auxiliares farmacéuticos a desarrollar y reforzar los conocimientos de almacenamiento para una labor exitosa en la conservación e inspección de medicamentos este manual se concentra en las siguientes áreas:

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



- Área de Almacenamiento
- Área de Recepción
- Área de cuarentena

Para lograr esto el manual ofrece un resumen de las remodelaciones actuales de procedimientos y áreas y otras fuentes técnicas de procesos incluyendo la información sobre la modernización de enseres, equipos, modelos para el almacenamiento de medicamentos, recopila adelantos más recientes de Buenas prácticas de almacenamiento se utiliza procesos muy sencillos para que se dé una buena gestión empresarial;

En los reglamentos generales de cada empresa debe establecer un sistema de gestión y control que garantice el correcto uso de los recursos comunitarios.

Se ha utilizado las técnicas y herramientas adecuadas para el estudio y análisis del presente proyecto de investigación más desarrollo e innovación por ser clasificado en este rango el proyecto debe cumplir algunas herramientas para ser desarrollado

1. **Observación con Conocimiento:** La primera herramienta utilizada fue la observación a través de conocimientos adquiridos en instituciones pero para obtener información y conocimiento en las buenas prácticas de almacenamiento para farmacias y distribuidoras farmacéuticas se realizó mediante libros, monografías internet recopilando información muy



enriquecedora acerca de las farmacias en el Ecuador y en otros países de América Latina, con esta recopilación de información permitió direccionar dentro de la farmacia “Medimed”.

2. **Fichas de Registro:** Partiendo de este punto con una ficha de registro grabaremos todo lo observable se elaborará una ficha adecuada para la observación de las buenas prácticas de almacenamiento dándonos cuenta que procesos se están cumpliendo y cuáles no de esta manera sabremos por dónde empezar sirviéndonos como una guía, con esta ficha tendremos un sustento de un antes y un después que podrá ser medible y observable.
3. **Entrevista:** La entrevista nos sirve para saber perfectamente que piensa el propietario de la farmacia, cuáles son sus gustos, deseos, decepciones, valora conocimiento y si desearía la implementación de un proyecto o si fuese necesarios ya que él es el dueño de tomar decisiones se realizó la entrevista al Sr. Galo Mayorga se elaboró una entrevista con preguntas abiertas y de selección múltiple, exactas para las buenas prácticas de almacenamiento dejándole un mensaje positivo al final de la entrevista que le diera a conocer la importancia de la conservación de medicamentos.

Todas estas herramientas se utilizó con la finalidad de que mediante la información recopilada sepamos que tenemos que hacer, cual es nuestra finalidad, saber la situación actual y real de la farmacia sus procesos, sus procedimientos conocer los



prospectos y realizar cambios posibles que se tendrían que hacer para llegar al fin esperado la Buenas Prácticas de Almacenamiento en la Farmacia MEDIMED

4.03.1 OBJETIVOS DEL MANUAL

Verificar la validez de un manual personalizado para un farmacia comunitaria, los beneficios que le puede traer y si puede producir algún mejoramiento en cuanto a pérdidas, capacitación a los trabajadores con respecto a los resultados obtenidos actualmente.

4.03.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Analizar que tan productivo es la incorporación de manuales dirigido a la forma de almacenamiento y conservación de medicamentos para evitar pérdidas a la farmacia y alteraciones en medicamentos.
- Examinar si con la restructuración de las áreas de farmacia se logra una mejor adecuación en cuanto a su organización, la mejor circulación del personal, menor ingreso posible de microorganismos en la farmacia basada en la comparación de la organización actual.
- Identificar los factores que no se realizan por normativa vigente en la Organización y Buenas Prácticas de Almacenamiento de Medicamentos en la farmacia MEDIMED y su punto de vista ante estos.



4.03.3 ALCANCE

El objetivo de esta norma es el de establecer pautas y requisitos mínimos necesarios que permitan garantizar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, en conformidad con lo establecido por la Ley del Medicamento, Ley 1737.

Esta norma es aplicable a los establecimientos farmacéuticos dentro de este ámbito se encuentra la Farmacia MEDIMED franquicia con QUIFATEX.

FASE DE LEVANTAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL

Para la realización de un manual se necesita varias fases

I. Fase de preparatoria:

- Obtener un diagnóstico
- Estructura organizativa del programa
- Perfiles y funciones de los actores involucrados en el programa

II. Fase de Capacitación:

- Taller de capacitación
- Personas a capacitar
- Útiles y materiales gastados para la capacitación
- Realización de la capacitación

III. Fase de Coordinación y levantamiento de información en la Farmacias:

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



- Reunión entre el personal de la farmacia
- Evaluación de Buenas Prácticas de Almacenamiento

IV. Fase de Ejecución:

- Entrega del manual
- Reorganización de la Farmacia
- Seguimiento de los estándares establecidos

V. Fase de Monitores y evaluación:

- Modelo de ficha del manual
- Modelo de entrevistas
- Guía de evaluación
- Modelo de Guía de registro
- Modelo de ficha de listado
- Modelo de ficha de evaluación
- Modelo de cronograma y ejecución
- Ficha de observación
- Ficha de recomendaciones
- Ficha de seguimiento
- Ficha de materiales.



4.04 PLANIFICACIÓN

Esta fase consiste en identificar las áreas más importantes y las operaciones de la empresa a ser examinada, la obtención de evidencia necesaria y la aplicación de procedimientos de revisión analítica nos permitirán la evaluación apropiada de como se lleva el proceso de almacenamiento para poder plantear mejoras.

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

La planificación preliminar como primera etapa del proceso de planificación se fundamenta en la percepción que tiene el investigador como producto de su experiencia y visión con las actividades realizadas en el período a gestionar la creación y levantamiento del proceso y sintetiza este conocimiento en definiciones preliminares para la ejecución del levantamiento del manual.

La planificación preliminar está orientada a la definición de las estrategias para ejecutar el levantamiento del manual de proceso y procedimiento según el área de almacenamiento de la farmacia. Comprende las siguientes actividades:

- Visita a las instalaciones de la Farmacia
- Entrevista con el Gerente Propietario de la Farmacia
- Entrevistas previas con el personal de las áreas en la que se va a realizar las actividades.
- Establecer el sitio de trabajo de campo.
-

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



ESQUEMA DEL MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO

- Encabezado
- Objetivos
- Alcance
- Definiciones
- Requerimientos
- Macro procesos
- Principales Subprocesos
- Indicadores de Gestión
- Políticas
- Descripciones
- Documentos de Referencia
- Flujogramas

4.05 FORMULACIÓN PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

CREACION E IMPLEMENTACION DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



De acuerdo con los criterios establecidos y las políticas que se han establecidos a través de los tiempos el gobierno ha ido remodelando y realizando un movimiento para regularizar y cambiar aspectos que se dan por falta de coordinación formando este primer mandato que impulsó a la actual promulgación ecuatoriana esta constitución es la carta magna vigente de la República del Ecuador donde están establecidos, esta separación define los poderes del gobierno de aquí parte un modelo y un ejemplo que debemos apoderarnos para que normalicemos toda empresa dedicada a dar un bien o servicio desde la autoridad más alta que es el gobierno se normaliza y detalla funciones a diferentes departamentos como: función legislativa, función judicial, función ejecutiva, función tribunal y Tribunal contencioso electoral; asambleas antes inexistentes y en estas interactúa el Ministerio de Salud Pública en el enlace ciudadano remodelado el 28 de septiembre 2013 queda anunciada la ministra de Salud, Caren Vera Presidenta de la conferencia Panamericana de Salud con ella explico que existen 2559 centro de salud dispersos para esto debe existir una buena planificación y a la cual se reducirán a 1582 centros de salud de verdad estratégicamente el reto no es invertir más en salud sino invertir mejor, implementar nuevas formas rápidas y convenientes para el cliente con estos ejemplos queremos interactuar con la farmacia “Medimed” dándole una guía completa para dirigir sus procedimientos que son amplios como fichas de verificación y control, cumplimiento con observaciones del ministerio de Salud, organización en áreas de recepción, almacenamiento, limpieza, administrativa, área de cuarentena y organizaciones relacionadas con ellas; las fichas son creadas directamente para la farmacia donde

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



tengan verificación de medicamentos caducados, fichas de limpieza con horarios, modelo de recepción de medicamentos, ubicación de medicamentos y área administrativa, en una farmacia es una entidad importante para el sector y habitantes con grandes variaciones de cambiar y darse a conocer en el mercado para este proyecto hemos visto la necesidad de enfatizar en las Buenas Prácticas de Almacenamiento por los descuidos que se observan en los correctos procesos realizados en una farmacia. A través del estudio, análisis, encuestas, información, observación son varios estudios y datos que se tiene realizados a la farmacia se detectó y se acordó la remodelación y la buena ubicación de medicamentos, los procesos que se realizan en esta farmacia no son los apropiados pero tampoco erróneos se realiza buena atención de clientes procesos de almacenamiento adecuados transporte de medicamentos normales y no se ha dado una situación grave que sea perjudicial a la farmacia de la misma forma en el área administrativa el cumplimiento a los pagos del Seguro Social, impuestos, facturación muy buena los pagos y la contabilidad es llevada de la mejor manera y tiene los implementos perfectos y en su uso para la adecuación de la farmacia y está en un muy buen sector y tiene muchos años en el mercado. Pero se estuvo observando que existe una inconformidad a la moralidad de un servicio farmacéutico que se debe dar al usuario y se tiene que cumplir varios ajustes para lograr el fin; a la asistencia adecuada y óptima que tiene que representar una farmacia, porque fue creada desde la antigüedad y para que con sus motivos y caminos a seguir alguien tuvo que ir realizando estudios profundos de varias ramas para organización farmacéuticas, ramas de farmacología y creación de medicamentos



o la sanidad y bacterias en el medio que ubican medicamentos procesados y terminados es una gran rama la de la farmacéutica que es mucho por estudiar pero nosotros vamos a empezar en una farmacia dando un aporte a la sociedad que ya analizaremos estos puntos después dándole al propietario farmacéutico algo innovador que le sirva y sea provechoso para el y su farmacia si la quiere seguir manteniendo, no toda empresa tiene la posibilidad de crear manuales en ramas diversas de estas pero le estamos ofreciendo un manual no como láminas de estudio que son muy importantes y le ofrece su franquicia Quifatex sino otro tipo de información que no son manuales que aportan a la farmacia con información recopilada y proporcionada por ellos de gran ayuda, el valor invertido y tiempo de estudio para que este proyecto se pueda llevar a cabo, otro beneficio y otro problema que se ve en la farmacia aparte de la que ya nombramos que es el propietario está ves es con la ley el cumplimiento que tenemos con ella y si en esta parte para la ley presenta una molestia hay que corregir, una farmacia no puede estar con aranceles y equipos sucios con paredes y pisos una molestia que es presente para personas que tienen conocimiento y de igual manera para el propietario y sin embargo puede presentar y es desagradable para los usuarios, para el propietario realizar este cambio no le ofrecemos un beneficio exacto de incremento de ventas por que el proyecto tiene otro fin pero eso también quiere decir que si repercute en ventas y poder avanzar a otras metas mucho más altas a futuro se puede implementar otros proyectos pero en la creación de manuales le daremos al propietario satisfacción y tranquilidad en los procesos, podrá controlar que personal realiza más trabajo y bien

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



le proporcionará funciones para cada departamento y personas actividades a realizar que antes no se tenía conocimiento los manuales organizativos presentan varios beneficios tangibles e intangibles que se los puede medir y ver resultados y cambio de igual manera son muy caros realizarlos completos y profundos, dependiendo de la economía y la grandeza de la empresa o entidad farmacéutica con estos manuales podemos esperar resultados positivos en problemas que se dan pero ya los cambiamos y los corregimos que quedaron de la mejor manera para realizarlos y prácticos en sus funciones. Este proyecto se realizó en un estudio de un año cuando se empezaron a realizar pasantías en dicha farmacia “Medimed” accediendo al estudio de la farmacia, se evaluaron otros aspectos en cuanto a marketing, en inversión o préstamos para abrir otra farmacia se evaluó que se implemente estrategias de ventas y la aplicar la Buenas Prácticas de Almacenamiento esa farmacia tiene mucho potencial es posesión del mercado pero nos decidimos en aplicar las Buenas Prácticas de Almacenamiento por primordial no se puede realizar otras estrategias o proyectos sin que haya una organización empresarial el tema y su estudio de estos estándares es muy lindo y enriquecedor que presenta un aporte bueno para las personas que lo aplican; y gracias al estudio de investigación e implementaciones anteriores realizadas y se tiene la certeza de que se está haciendo un buen trabajo con frutos cercanos y a futuros; con estas prácticas pre profesionales se empezó a observar procedimientos en la recepción de medicamentos en almacenamientos, en verificación de medicamentos se empezó a observar cada función realizada se dio una ocasión que los medicamentos que se recibieron, tres



cajas de medicamentos estaban en mal estado o sea aplastadas no presentaban otra anomalía pero no se realizó la devolución respectiva o la adecuada que hubiera sido normal pero se pudieron vender con gran facilidad por salir en blíster o en unidades se pudo hacer pero no se tomó las medidas adecuadas de recepción en otra ocasión no conocían la manera separar medicamentos en cuarentena la forma ni el proceso ni la función así que se dio una pérdida de medicamentos que no tuvo rotación en gran tiempo, no se le hizo seguimiento y no se puede devolver a la distribuidora para cambio por qué se limitaron a los tres meses obligatorios para devolución de medicamentos, estos medicamentos que se perdieron sin recuperación alguna por esos y otros procesos equivocados se pensó en atender bien a los medicamentos y al usuario interno que trabaja en la farmacia que si no se implementarían manuales de almacenamiento y procedimientos no se pudiera dar una solución a este problema y lo más recomendable y posible es la implementación y dar soluciones y generar un bienestar personal y seguridad para los trabajadores que se ha venido estudiando, y es esto nuestro fin presentarles y facilitarles un manual para el funcionamiento de la farmacia, una guía donde puedan conocer procesos que se deben realizar, este manual será determinado para un año o dos años si las normativas legales vigentes son las mismas y no existe ningún cambio pero este manual, si, proporciona estándares que son eternamente de seguridad, simbología, sanidad y limpieza y otros aspectos útiles para el auxiliar farmacéutico si este manual dura por mucho más tiempo y se le dé el cuidado necesarios se puede aumentar con otros conocimientos y se vaya completando con el paso de los días pueda ser de gran



aporte para; propietario de la farmacia, auxiliar farmacéutico que puedan crecer en conocimiento y encontrar un beneficio económico y próspero para la farmacia. Para el éxito que debe tener un manual se debe analizar los aspectos que van a ser cambiados y como de igual manera los sociales, políticos, económicos y los hemos analizados para dar fondo y contenido al proyecto siendo que este es un manual de procesos internos hemos realizado remodelaciones y explicando normativas para la implementación de manuales igual debemos estudiar el entorno y la colaboración, aporte, estanques que pueden presentar directa o indirectamente a nuestra farmacia empezaremos por el diagnóstico interno y después el externo:

1.01 DIAGNOSTICO INTERNO

Los parámetros a tomar en cuenta en el desarrollo de la propuesta son los siguientes:

1.01.1 INFRAESTRUCTURA DEL AREA DE ALMACENAMIENTO

Se recomienda un área que se encuentre lejos de fuente de contaminación, en una zona segura, de fácil acceso y que cuente con servicios de agua y luz. Debe estar diseñada con materiales que faciliten la limpieza, pisos liso y con drenajes, paredes resistentes a factores ambientales como humedad y temperatura. Techos o cielo raso de material que no permita el paso de rayos solares ni la acumulación de calor, ventanas que permitan el intercambio de aire protegidas para evitar el ingreso de polvo e insectos. En cuanto al tamaño no existe un estándar, sin embargo debe permitir la organización, distribución y ubicación de los fármacos de tal manera que proyecto pulcritud.

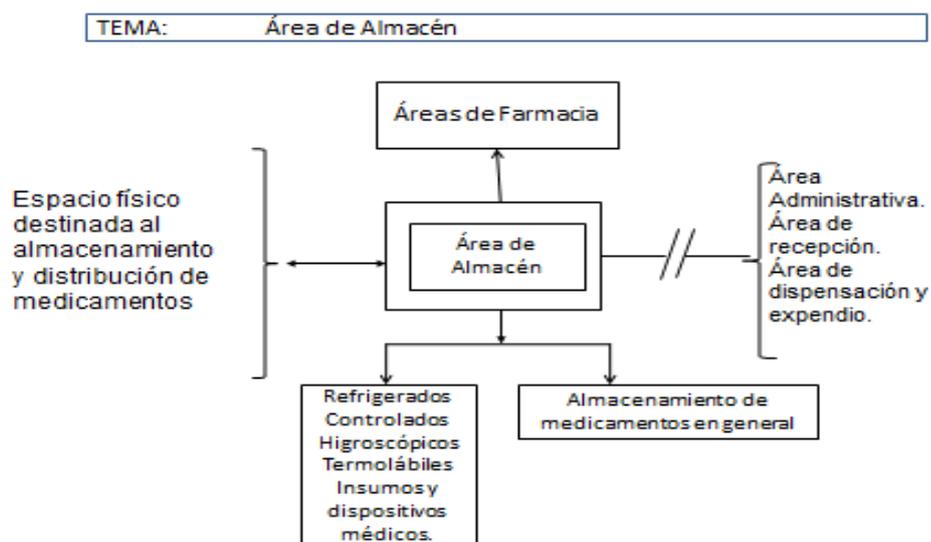
CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013

1.01.2 ORGANIZACIÓN DE LAS SUBAREAS

Responde al flujo unidireccional que debe existir en el área destinada para el almacenamiento de los fármacos, debe mantener un proceso secuencial de acuerdo a los diferentes sitios de trabajo, hasta concluir el proceso. Son importantes las señaléticas en forma visible y clara que identifique cada sub áreas.

Señalización.- Es aconsejable señalar en el exterior de la cámara, nevera o frigorífico la ubicación de las distintas especialidades farmacéuticas para facilitar su localización hablando de la Cadena de frío, en las otras Áreas de igual manera debe existir señalética para el acceso de las personas.

FIGURA 10 ÁREAS FARMACÉUTICAS





1.01.3 ÁREA DE RECEPCIÓN³

Es un proceso de gran importancia enfocándose en la calidad del producto entrante y se debe cumplir las normas establecidas para la recepción de medicamentos, verificando calidad del producto y calidad del servicio del proveedor. En la recepción de medicamentos se debe tomar en cuenta los dos puntos prioritarios explicados para verificar las especificaciones negociadas con el proveedor y la recepción de medicamentos aquí se verifica una inspección física donde se verifica el buen estado de los medicamentos inspeccionando el embalaje, material de envase, empaque y la información que contiene el medicamento como número de lote y fecha de caducidad etc., esta administración la consideramos de carácter administrativo y de carácter técnico.

Verificaciones Administrativas: Permite evidenciar el cumplimiento del proveedor, es importante tener la factura del proveedor la orden de compra y el pedido que se va a inspeccionar y se observan los siguientes ítems:

- Nombre del Producto solicitado vs El Despacho
- Concentración
- Forma Farmacéutica
- Precio Unitario
- Fecha y forma de entrega
- Cantidad de Pedido

³ Recepción: es el conjunto de actividades que tiene como objetivo el cuidado y la conservación de las especificaciones técnicas con las que fueron fabricadas los medicamentos y dispositivos médicos
CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



- Cantidad Recibida
- Cantidad Facturada
- Factura en concordancia con el documento de compra, que cumpla con las especificaciones legales y el número de copias exigidas.

Verificaciones Técnicas.- Está verificación tiene relación directa con el producto o fármaco en su calidad para esto se tiene una referencia de verificación cual está en el manual de procedimientos la manera correcta de verificar la calidad de medicamentos y se manejan los siguientes items:

- Fecha de vencimiento
- Número de lote de fabricación
- Registro Sanitario
- Código de barras
- Estado del empaque
- Estado del envase
- Estado de las etiquetas
- Información contenida en las etiquetas del embase/ empaque
- Características físicas y organolépticas⁴ del producto
- Condiciones de almacenamiento
- Nombre del Fabricante

⁴ Organolépticas.- Son todas aquellas descripciones de las características físicas que tiene la materia en general, según los puede percibir los sentidos como su sabor textura, color, olor con su estudio esta ciencia a partir de los sentidos define propiedades de las sustancias orgánicas e inorgánicas, sin la ayuda de instrumentos científicos.



La recepción se realiza básicamente por el director del servicio farmacéutico o por una persona que delegue. Para la continuación del área de recepción en las verificaciones administrativa debe haber una unión con contabilidad en la entrega de facturas y reportes de compras y en las verificaciones técnicas se debe comunicar alguna novedad o entregar y llenar informes de verificación y control de medicamentos cual se encuentra en el manual de procedimientos.

1.01.4 ÁREA DE ALMACENAMIENTO

Ya hemos hablado de las Buenas Prácticas de Almacenamiento de los aspectos importantes y de la utilidad de la conservación de medicamentos es necesario tener en cuenta los factores ambientales especialmente por (oxígeno, dióxido de carbono, vapor de agua), un medicamento tiene una vida limitada y en el tema de almacenamiento los medicamentos tienen un activo valiosísimo es por eso que dependiendo de las características físicas, fisicoquímicas, microbiológicas implican que hay que controlar y dedicar nuestro mayor esfuerzo en su conservación y para esto se debe de manejar algunos reglamentos:

Las condiciones de almacenamiento para cada producto farmacéutico dependiendo de su característica establecida por el laboratorio fabricante.

1. Condiciones Locativas, refiere al espacio destinada para cada área establecido Entre percha y percha que exista en una farmacia debe estar separada por un metro y medio para que pueda existir fácil movimiento, pero como es dado que el perímetro de la farmacia "Medimed" es de 3.25 metros de ancho y 3.50 metro de profundidad;



las perchas miden: dos de ellas un grosor 20cm y de ancho 2.50 metros y una de 90cm de grosor y 2.50 metros ancho de esta manera existirá una separación de percha y percha un metro para el fácil circulación; teniendo en cuenta que el personal de trabajo son dos: el propietario de la farmacia y un auxiliar farmacéutico con esto el espacio del área de almacenamiento se encuentra con las mejores condiciones de circulación y ventilación de aire.

FIGURA 11 DIÁMETROS DE PERCHAS



Elaborado por: Rentería, Priscila

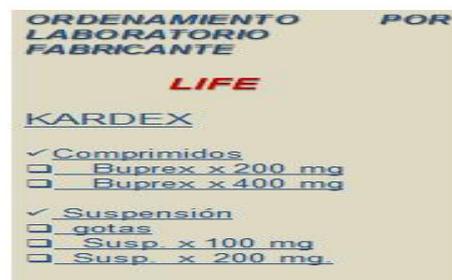
1.01.5 FORMAS DE ORDENAMIENTO

a. Ordenamiento por Laboratorio Fabricante.

FIGURA 12 LABORATORIOS FABRICANTES



Elaborado por: Andrade, María Mercedes



47

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013

b. Ordenamiento por Grupo Farmacológico u Ordenamiento ATC

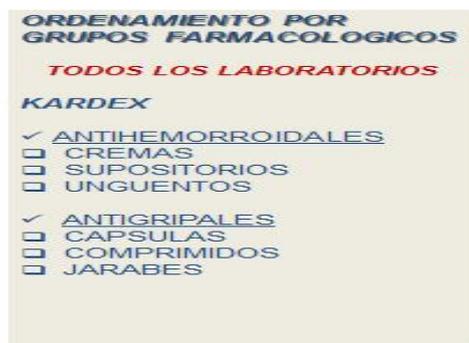
(Clasificación anatómica Terapéutica, Normativa Legal Actual en vigencia.

Sugerida para la Farmacia MEDIMED.

FIGURA 13 GRUPO FARMACOLÓGICOS



Elaborado por: Andrade, María Mercedes

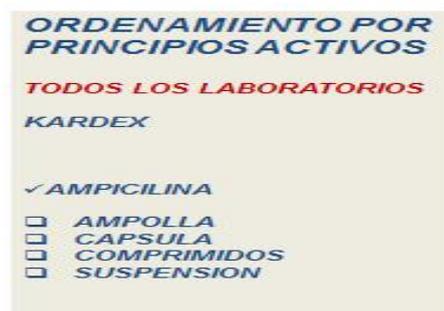


c. Ordenamiento por Laboratorio fabricante

FIGURA 14 LABORATORIO FABRICANTE



Elaborado por: Andrade, María Mercedes



49



De igual manera se dará el formato de almacenamiento para ser implementado en la Farmacia la manera correcta de almacenar los medicamentos es por el Código. ATC por todas las razones explicadas y sus beneficios el etiquetado para marcar los medicamentos será con papel cartulina de color blanco impresas con letras anaranjados para no perder el color de identificación o de patente, y si se desea almacenar los medicamentos de la forma establecida actual se cambiaría el nombre que va etiquetado; las medidas que se van a manejar es de 3cm de ancho y 8cm de largo.

1.01.6 ÁREA DE CUARENTENA

Es la acción de separar medicamentos para evitar o limitar riesgos, prácticamente se separan medicamentos cuando están en un periodo de caducidad, este periodo es de tres meses, calculando con anterioridad para su devolución o caso contrario cuando haya existido algún deterioro de los fármacos y se los puede observar de la siguiente manera:

Parámetros para reconocer a los medicamentos en mal estado

- Cambio de olor.
- Cambio de color
- Humedecimiento
- Fraccionamiento
- Transparencia

FIGURA 15 CUARENTENA



Elaborado por: Rentería, Priscila

Esta se encuentra en una percha separada de las demás en la parte final derecha del área de almacenamiento está percha tiene un área de 80cm de altura por un metro de ancho que es ideal para la cantidad de medicamentos que se maneja en la farmacia con su respectiva señal ética

1.01.7 CADENA DE FRIO

Constituye una serie de actividades cuyas fases de transporte, distribución, recepción, almacenamiento, manipulación y administración a la población constituyen verdaderos eslabones que no pueden romperse, ni siquiera temporalmente, ya que la inmunogenicidad⁵ de las vacunas quedaría comprometida. Las vacunas son productos inmunológicos sensibles a las variaciones de luz, humedad, temperatura y tiempo. Estas alteraciones pueden ocasionar pérdida de la

⁵Inmunogenicidad de vacunas: Es el estudio de la eficacia de las vacunas después de la administración de un esquema completo de vacunación en cuatro dosis en niños y tres en adultos tratando en diferentes enfermedades como (hepatitis, tifoidea, enfermedades virales etc), dando un reporte de la efectividad y de la inmunidad de las personas frente a la enfermedad.



estabilidad, inactivando el producto. Para preservar el poder inmunizante y garantizar la efectividad de las vacunas es necesario disponer de los recursos materiales específicos y realizar una serie de actividades programadas destinadas a conservar el producto vacunar en condiciones óptimas desde su fabricación en el laboratorio hasta que se administra al usuario o paciente.

En el cartón y etiqueta de los medicamentos inmunológicos se incluirán los símbolos y frases que adviertan de la necesidad de su conservación en frío.

FIGURA 16 ALMACENAMIENTO EN FRIGORÍFICO



PERSONAL RESPONSABLE DE VACUNAS

En cada unidad de salud es necesario designar un responsable del almacenamiento y distribución de las vacunas. El responsable será encargado de:

Estará encargado de organizar y realizar las actividades:

- ✓ *Recepción y almacenaje*
- ✓ *Control de stock,*
- ✓ *Control y registro diario de la temperatura de conservación.*

Elaborado por: Andrade, María Mercedes



1.01.8 CARTONAJE

El cartonaje o caja contiene la primera información escrita acerca del medicamento se debe tomar muy en cuenta que todos los medicamentos tienen su respectiva información y deben de ser entregados por el proveedor en las mejores condiciones posibles describiremos algunas normas que vienen en el cartonaje tanto de embalaje como en el del medicamento:

Cartonaje del medicamento: Es importante conservar cada medicamento dentro de su caja, los principales datos que han de figurar en cada caja y que determina la legislación son:

- Laboratorio farmacéutico
- Fabricante
- Director técnico
- Especialidad farmacéutica(nombre del medicamento)
- Principio activo
- Forma farmacéutica
- Composición: dosis/unidad
- Fecha de caducidad
- Lote



- Cupón precinto⁶
- P.V.P. con I.V.A. y sin I.V.A., también aparecen ciertas leyendas como:
- Con receta médica
- Mantenga fuera de la vista y alcance de los niños
- Condiciones de conservación

Existen algunos símbolos en cada caja de medicamentos que deben ser reconocidos por los auxiliares farmacéuticos para la fácil lectura y almacenamiento de medicamentos; En los Reales Decretos sobre medicamento de uso humano fabricado industrialmente y de farmacovigilancia se recogen una serie de símbolos, siglas y leyendas que deben aparecer en el material de acondicionamiento de medicamentos que son obligatorios para los fabricantes lo cual lo detallamos en la siguiente tabla.

⁶ Cupón precinto: Es una parte de la caja del embalaje exterior de los medicamentos, va troquelado señalando que es un medicamento adquirido con receta de la seguridad social y señala que proviene del Sistema Nacional de Salud debe ser adjuntado a la prescripción médica.

TABLA 8 SIMBOLOGÍA OBLIGADA EN CAJAS DE MEDICAMENTOS

Sigla o símbolo	Significado	Sigla o símbolo	Significado
	Dispensación sujeta a prescripción médica.		Dispensación con receta oficial de estupefacientes de la lista I anexa a la Convención Única de 1961.
	Medicamentos que contengan sustancias psicotrópicas incluidas en el anexo I del RD 2829/1977, de 6 de octubre.		Medicamentos que contengan sustancias psicotrópicas incluidas en el anexo II del RD 2829/1977, de 6 de octubre.
	Símbolo internacional de radioactividad. Para señalización de radiaciones ionizantes.		Conservación en frigorífico.
	Medicamentos que pueden producir fotosensibilidad.		Medicamentos que pueden reducir la capacidad de conducir o manejar maquinaria peligrosa.
	Gas medicinal comburente.		Gas medicinal inflamable.
	Medicamentos con principios activos nuevos.	DH	Medicamento de diagnóstico hospitalario.
EFP	Medicamento publicitario.	EFG	Equivalente farmacéutico genérico.
ECM	Medicamento de especial control médico.	H	Medicamento de uso hospitalario.
MTP	Medicamentos tradicionales a base de plantas.	TLD	Medicamentos de dispensación renovable.
C.S.	Cantidad suficiente.	C.S.P.	Cantidad suficiente para.

Elaborado por: Rentería, Priscila

Otros símbolos y siglas no son obligatorias en las cajas de medicamentos pero pueden aparecer en el cartonaje:

TABLA 9 SIMBOLOGÍA NO OBLIGADA EN CAJAS DE MEDICAMENTOS

Sigla o símbolo	Significado	Sigla o símbolo	Significado
ASSS	Asistencia sanitaria de la seguridad social.	EC	Envase clínico.
ATC*	Clasificación Anatómica, terapéutica y química.	EX.O	Medicamento excluido de la oferta de la Seguridad Social.
C.N.	Código Nacional.	SIGRE	Sistema integrado de gestión y recogida de envases.
DCI	Denominación Común Internacional.	●**	Cícero.
DDD	Dosis diarias definidas.	▲**	Diagnóstico hospitalario.
DOE	Denominación oficial española.		SIGRE, Sistema de recogida selectiva de envase de medicamentos.

Elaborado por: Rentería, Priscila



1.01.9 UBICACIÓN

Para ubicar los Medicamentos correctamente, existen varios métodos:

- **FIFO:** siendo el más utilizado (first in, first out), que significa "primero en llegar, primero en salir".
- **Fecha de vencimiento** colocando siempre adelante el que primero se vence.
- **Combinación de ambos métodos**, teniendo siempre presente que lo primero que entra es lo primero que debe salir, pero no olvidando el parámetro más crítico: **la fecha de vencimiento.**

1.01.10 SEÑALIZACIÓN DE ÁREAS

Las áreas se deben señalar para permitir correctamente su identificación esto se realiza con letreros de 20cm de ancho con letras de 10cm de altura dependiendo los colores corporativos de cada farmacia. Pero existe un formato para una adecuada señalización de las áreas deben ser marcadas con los siguientes colores el cual lo puede considerar la farmacia "Medimed" quedando a su disposición los colores de las señaléticas.

TABLA 10 COLORES PARA SEÑALIZACIÓN DE ÁREAS

ÁREA	COLOR
Área de recepción	Verde
Área de revisión	Rojo
Área de almacenamiento	Amarillo
Área de cuarentena No. 1	Naranja
Área de cuarentena No. 2	Negra
Área de medicamentos de control	Violeta
Área de reciclaje	Rojo Rayado
Área de cadena de frío	Azul
Área de preparados magistrales	Azul Rayado

Elaborado por: Rentería, Priscila

1.01.11 ESTABILIDAD DE UN MEDICAMENTO

Se define como la capacidad de un producto farmacéutico, para conservar sus propiedades químicas, físicas, microbiológicas y biofarmacéuticas dentro de límites especificados, a lo largo de su tiempo de conservación. De igual manera existe una ficha de control para la estabilidad de los medicamentos y se pueda realizar un control y un expediente de ellos. Existen ciertos medicamentos que necesitan un control más profundo en su conservación como son los fotosensibles los termolábiles y los higroscópicos porque si en su almacenamiento no es correcto hay algunos factores que intervienen y aceleran su descomposición estos son:

- Incompatibilidad entre componentes de la formulación preformulación
- Condiciones Ambientales:



- Desarrollo Microbiano
- Humedad
- Temperatura
- Oxígeno
- Luz

Si existieran cualquiera de estos presentes en los medicamentos se produce una inestabilidad del medicamento tanto química como física y biológica

- Química.- Existe una pérdida de eficacia terapéutica y productos en degradación que viene siendo un riesgo para el paciente.
- Físicas.- Alteraciones de propiedades mecánicas y aspecto en su dosificación
- Biológicas.- Desarrollo microbiano

Como se ha visto se debe tener una guía para la estabilidad de un medicamento que se da a conocer en el manual del presente proyecto como existen diversas características de los fármacos para ser almacenados se debe respetar y conservar en el ambiente adecuado para eso analizaremos los tipos de medicamentos.

Medicamentos Termolábiles.- Estos medicamentos como son (vacunas, colirios, insulinas y cremas, algunos antibióticos, etc.) se los considera termolábiles por que pueden presentar alteraciones visibles y no visibles cuando se exponen a un ambiente no adecuado o a la exposición del calor, La Farmacopea Europea al igual que la Real Farmacopea Española establece que las temperaturas adecuadas para conservar medicamentos son :



TABLA 11 TEMPERATURAS ESTABLES

En un congelador:	temperatura inferior a -15°C
Refrigerado o en refrigerador:	$+2^{\circ}\text{C}$ a $+8^{\circ}\text{C}$
Fresco:	$+8^{\circ}\text{C}$ a $+15^{\circ}\text{C}$
Temperatura ambiente:	$+15^{\circ}\text{C}$ a $+25^{\circ}\text{C}$

Elaborado por: Rentería, Priscila

Análisis: Al regirse a estas temperaturas ayuda a la mejor lectura de la persona encargada de almacenamiento de medicamentos para que sepa dónde ubicar al medicamento en el área correcta y no presente alteraciones no exista ruptura en principios activos.

Medicamentos Fotosensibles.- Son un grupo de fármacos que por sus características necesitan conservarse protegidos de la luz de estos medicamentos no se cuenta con muchos estudios ya que el cartonaje no está indicado y si se desearía alguna información se debe realiza fichas técnicas como también se ha estudiado en este proyecto existe una ficha para el control de fármacos fotosensibles lo que representa un avance a nivel científico y proyectado a mediano tiempo, se debe tener en cuenta que todos los medicamentos fotosensibles se mantienen en embases apropiados al resguardo de la luz para poder darnos cuenta de que son fotosensibles muchas industrias farmacéuticas vienen acondicionados en ampollas de cristal

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



topacio para protegerlos de la luz si esto ocurre se debe conservar en el envase original o envolverlos en papel de aluminio u otro papel opaco debemos saber todas estas técnicas de conservación para brindar un mejor servicio a nuestros usuarios y no presentar una gravedad en su salud estos medicamentos son fotosensibles o sea que alteran al contacto de la luz artificial y solar como podemos observar en el siguiente gráfico el tipo de envase para medicamentos fotosensibles.

FIGURA 17 ENVASE CRISTAL TOPACIO



Elaborado por: Rentería, Priscila

Medicamentos Higroscópicos.- Los medicamentos higroscópicos son aquellos que tienen la capacidad de absorber la humedad en el medio circulante que se encuentran si analizamos los compuestos higroscópicos son todas las sustancias que atraen agua en forma de vapor o de líquido y son utilizados de secantes para eliminar la humedad del aire en estas sustancias se encuentran los hidruros, metales alcalinos, cloruros de calcio y sulfato de sodio si estos componentes se encuentran en medicamentos lo primero que va a presentar es sensibilidad a la humedad generando un deterioro en su

forma farmacéutica como ablandamiento o cambio de color en la tableta en el

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



manual creado para la Farmacia “Medimed” hemos realizado un estudio de todos estos medicamentos pero también se exige una humedad establecida en una farmacia para evitar la descomposición de estos medicamentos y se debe controlar porque la humedad genera deterioro a través del crecimiento de microorganismos como hongos y bacterias. En una farmacia el Ministerio de Salud Pública establece que la humedad relativa es de 40% y 70% estable utilizando un higrómetro para medir el grado de humedad del aire, en la farmacia no existe un higrómetro el cual está valorado en la inversión de equipos para la Buena conservación de medicamentos y el equipo a adquirir el cual le permitirá controlar la humedad relativa dentro de la farmacia ya que medicamentos están expuestos a alteraciones.

FIGURA 18 HIGRÓMETRO FARMACIA MEDIMED



Elaborado por: Rentería, Priscila



1.01.12CONDICIONES HIGIÉNICAS

Es la imagen que proyecta cada área y sub áreas con las precauciones correspondientes desde el punto de vista de las Buenas Prácticas de Almacenamiento generando un estado de óptimas condiciones para mantener los productos bien almacenados sin problemas de tipo microbiológico, para la comprobación de que se cumplan estándares dentro de la farmacia “Medimed” se ha realizado en el manual asignación de funciones en la limpieza y su horario para que no afecte a los usuarios y no se lleve mucho tiempo clasificándoles en periodos. Es un pilar muy importante que se lo puede controlar y crear en dicha farmacia.

1.01.13NORMATIVA LEGAL VIGENTE

Ley General de Salud en su artículo 233 expresa "queda prohibida la venta de medicamentos vencidos". Sin embargo, pocas veces se ha ido a buscar los fundamentos científicos que avalen esta práctica. (4)⁷

1.02 DIAGNOSTICO EXTERNO

Realizaremos el análisis de la farmacia en su entorno todos los factores que le favorecen y los que son una amenaza para ella.

⁷(4) Ley Orgánica de Salud 1976-2010



1.02.1 INFLUENCIAS MACROECONÓMICAS

En la salud hay criterios de la política que han dado un efecto positivo en la economía de la comunidad buscando estrategias acerca de la inflación del país, los impuestos de las empresas y varias más para desarrollarnos e ir avanzando como en factores políticos, culturales, económicos, tecnológicos.

Factor Político

“La prioridad de la Salud Pública es contar con una política farmacéutica por ese motivo que el Ministerio de la Protección Social coordinó un grupo que conformaron, entre otras entidades el INVIMA y la OPS/OMS. Se formara un equipo, a través de un amplio proceso de consulta, sometió la propuesta de Política Farmacéutica Nacional” (Condo, Lissette (2011) “Ecuador: Farmacias luchan por su territorio”)

Web: http://expreso.ec/expreso/plantillas/nota_print.aspx?idArt=2333320&tipo=2
viernes 12H42 27/03/13

Existe una desigualdad de parte del incremento que han tenido las grandes cadenas como son las siguientes: Industrias como Difare (con sus cadenas Pharmacy, Cruz Azul y Comunitarias) y GPF (con Fybeca y Sana Sana) tienen el 54,7% de la distribución. Teniendo un incremento en agosto de 2010 aparecían adscritos 3.026 locales, en mayo de 2011 hay 2.413. Y sus ingresos por más de US \$680 millones estos ofrecen descuentos y gratificaciones exageradas consiguiendo más mercado.

Por tener el cien por cien (compras por mayor). Las mismas han abarcado más
CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



mercado por franquicia a pequeñas farmacia acaparando un mercado del 54.7%. Las farmacias han disminuido su presencia en un 20,2%. Con un ingreso US\$290 millones, según el Servicio de Rentas Internas (SRI). En una farmacia se tiene el tres más uno. En Ecuador, existen alrededor de 6.000 locales. De esos, 2.000 están registrados como cadenas y los otros 4.000 son independientes.

Factor Económico

Ecuador se ve afectado por el incremento de precios que hay en los medicamentos en el 2008 hubo un incremento exagerado de los medicamentos hasta del 100% que afecto a consumidores y ha farmacias que culpan a laboratorios médicos como la insulina que es de personas que consumen periódicamente, vitaminas de igual manera es alto el consumo de estas y cremas. Por este incremento que se dio y afecto a miles de personas el ente estatal a cargo del control de los precios de los medicamentos “Consejo Nacional de Fijación y Revisión de Precios de Medicamentos”. Conjunto con el gremio que las agrupa es la Asociación de Laboratorios Farmacéuticos del Ecuador, ha planteado la revisión de precios en un 3 y 4%. Para el 2012 el costo de los medicamentos sube en un 36% por el copago⁸ según la economía inflación y se representa por el siguiente cuadro.

⁸Copago: Es el deducible o la vía de financiación de un servicio de salud por la cual el usuario paga una cantidad cada vez que lo utiliza y por qué se complementa este pago con otra vía de financiación - los impuestos (por ejemplo, para financiar el sistema público de salud) o una cuota periódica (por ejemplo, en el caso de un seguro médico privado).



Factor Social

Según los estudios del Distrito Metropolitano de Quito, el sector San Isidro del Inca tiene una población 23.831 habitantes los cuales hombres son: 11.667 y mujeres 12.164 con una cantidad de viviendas de 6.738 y su densidad poblacional es 51,48

Factor tecnológico

El Ecuador ha tenido un gran incremento con respecto a la salud y su tecnología y se ha empezado por la educación y la formación de profesionales facultados para la atención farmacéutica, Químicos Farmacéuticos enumeraremos cuatro pero son bastantes las instituciones que han fomentado la salud en farmacias. En el transcurso de la historia del Ecuador se ha realizado grandes cambios en la Legislación, todas estas se han realizado en garantizar un mejor gobierno y aumentar la calidad de vida como el servicio de salud a las personas y la oportunidad del crecimiento. Este ha tenido un proceso de años mejorando año tras año presentaremos una ilustración de la legislación que ha tenido el Ecuador en el sector farmacéutico

1.02.2 INFLUENCIAS MICROAMBIENTALES

El ambiente de operación o microambiente de una farmacia son aquellos factores que tienen una influencia inmediata y directa con la farmacia y en los factores micro ambiental la farmacia si tienen un control sobre ellas, puede escoger, analizar, modificar y elegir y son los siguientes:

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



Cliente

El cliente es la razón de existir de cualquier negocio pero cuando se presenta en una farmacia se podría afirmar que en ellas se presentan situaciones de interacción que tanto pueden atender al concepto de “paciente” y ya no cliente, la persona tiene un diagnóstico hecho y un tratamiento instaurado y el farmacéutico ejerce parte de la atención: dispensación segura, soporte en el conocimiento y buen uso del medicamento, soporte en la Farmacovigilancia y ayuda en la mejora de la adherencia. Y también de “cliente”, el sujeto recibe un producto relacionado con el bienestar que no requiere diagnóstico previo ni tratamiento concreto. Para que la farmacia MEDIMED pueda tener satisfechos a sus clientes todo el personal tiene que estar capacitado y dar un buen expendio de los medicamentos con el conocimiento específico y de igual manera que pueda tener una buena conservación de los medicamentos.

Proveedor

La Farmacia MEDIMED por la responsabilidad que dedica a sus clientes analizó los beneficios que le daban los siguientes proveedores y Distribuidora Farmacéutica.

Distribuidora Farmacéutica Quifatex:

Esta empresa ha presentado varios beneficios a la Farmacia MEDIMED por su cumplimiento y compromiso desde el primer día



- Condiciones bajo las cuales comercializan medicamentos:
- Maneja marcas nacionales y extranjeras
- La respuesta de pedido es inmediata facilitándoles de la mañana a la tarde ó un día de entrega se puede llegar a un máximo de dos días.
- Ofrecen buenas bonificaciones llegando así hasta la cuarta parte de bonificación
- Manejan buenos descuentos en medicamentos genéricos y de marca
- Los pagos se realizan cada 2 meses
- Los visitantes médicos están muy bien capacitados
- Nos envían información acerca de la novedades y mejoras de la farmacia
- Lleva en el mercado más de 30 años

Precios

“El precio es la cantidad de dinero y/o otros artículos con la utilidad necesaria para satisfacer una necesidad que se requiere para adquirir un producto.

Teniendo presente que la utilidad es el atributo que posee la capacidad de satisfacer los deseos.” (STANTON ETZEL, Walker, “FUNDAMENTOS DE MARKETING”, (2002) Pág. 6)

El Proyecto Salud de Altura elaboró un vademécum de los medicamentos disponibles en Ecuador, a partir de las bases de datos de medicamentos del Ministerio de Salud Pública (MSP), que cuentan con registro sanitario y sus precios. Al momento se encuentra en revisión para la edición 2011 estos precios lo podemos encontrar en la

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



pagina del Ministerio de Salud Pública pero la diferencia que encontramos entre las cadenas de farmacia y las farmacias independientes es una desigualdad en competencia porque mientras que una farmacia independiente recibe el beneficio de tres a un, una cadena farmacéutica recibe el cien por ciento y en el mercado se dan las desigualdades de competencia y la burocracia de las empresas grandes.

Se ha analizado aspectos diferentes y diversos respecto al problema presentado si hacemos un estudio profundo como lo hemos realizado quedamos en la certeza y la aprobación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento no solo por los beneficios que presentar esta implementación sino también para un avance tecnológico y de ayuda a la sociedad y los involucrados ese es el aporte que se puede dar con el estudio de la carrera de Administración Farmacéutica, reorganizar aspectos corporativos en una farmacia, controlando procesos, viendo medios de rutas para distribución y analizando problemas a resolver como es el caso de la Farmacia “Medimed” y siendo un aporte importante a esta farmacia.



2 CAPITULO VI

2.01 INVERSIÓN

2.02 RECURSOS

Los recursos que se utilizan en la aplicación de varios proyectos se dividen en cuatro pilares que son recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros dirigidas en tiempo, personas dinero y equipos, los recursos también se aplican según la necesidad del proyecto entonces se estudiaran y estimaran costos y gastos para la implementación de manuales de procesos y procedimientos en la farmacia “Medimed”

Recursos Humanos.- Es la disposición de personas adecuadas y capacitadas para realizar actividades y tareas previstas que contamos con personas y gastos detallados a continuación, también clasificándoles como mano de obra directa (MOD), por ser estos el personal que actúa directamente en los procedimientos y actividades de la farmacia pero existe otro factor que también aporta con estudios, tiempo y gastos que se los representa como la mano de obra indirecta (MOI).



MANO DE OBRA DIRECTA

TABLA 12 ROL PAGOS ANUAL

Rol de pagos mensual											
Cargo	Sueldo	Hrs extra	Bono	13ro	14to	vacación	F. Reserva	Ap. Personal	Ap. patronales	Soat	Total
Gerente	500	0	0	500	318	318	26,65	46,75	35,457	0	1744,857
Químico F.	200	0	0	200	318	318	10,66	18,7	35,457	0	1100,817
Administrador	400	0	0	400	318	318	21,32	37,4	35,457	0	1530,177
Contabilidad	200	0	0	200	318	318	10,66	18,7	35,457	0	1100,817
Auxiliar F.	318	0	0	318	318	318	16,9494	29,733	35,457	0	1354,1394
TOTAL	1618	0	0	1618	1590	1590	86,2394	151,283	177,285	0	6830,8074

Elaborado por: Rentería, Priscila



Análisis del rol de pagos.- Se dice que se debe contar con seis mil ochocientos treinta dólares con ochenta centavos (\$6830.80) anuales para los pagos del personal de la farmacia contando con cinco personas de tiempo completo y por horas para la gestión farmacéutica, este gasto se ha cubierto desde hace cinco años atrás aproximadamente los cuales no serían un problema para seguir cubriendo este gasto y contar con la participación normal y reformada de los colaboradores que ya tienen experiencia en el mercado, servicio y contacto con clientes.



MANO DE OBRA INDIRECTA

TABLA 13 GASTOS DE ESTUDIO DEL PROYECTO

Cálculo de Inversión en horas:

		Fi	Ni	N				
To	Tf	Total hrs Diarias	Total hrs Semanales	Total hrs Mensuales	Total de meses	total de horas	Valor uni. X hora	Valor invertido
							\$	\$
2:00 PM	5:00pm	3 horas	15 horas	60 horas	12	720	0,50	360,00

Cálculo de inversión en tiempo:

		Fi	Ni	N				
To	Tf	Total hrs diarias	Total hrs semanales	Total hrs mensuales	Total meses estudiados	total de horas	Valor uni. X hora	Valor invertido
							\$	\$
2:00 PM	5:00pm	3 horas	15 horas	60 horas	12	720	1,99	1.432,80

Elaborado por: Rentería, Priscila



TABLA 14 GASTOS DE ESTUDIO DEL PROYECTO

Cálculo de Inversión en horas:

		Fi	Ni	N				
To	Tf	Total hrs Diarias	Total hrs Semanales	Total hrs Mensuales	Total de meses estudiados	total de horas	Valor uni. x hora	valor invertido
2:00 PM	5:00pm	3 horas	15 horas	60 horas	12	720	\$ 0,50	\$ 360,00

Cálculo de inversión en tiempo:

		Fi	Ni	N				
To	Tf	Total hrs Diarias	Total hrs Semanales	Total hrs Mensuales	Total de meses estudiados	total de horas	Valor uni. x hora	valor invertido
2:00 PM	5:00pm	3 horas	15 horas	60 horas	12	720	\$ 1,99	\$ 1.432,80

Elaborado por: Rentería, Priscila



TABLA 15 COMPONENTE DEL COSTO

Componentes del costo	Concepto	Actividades	Unidad de medida	Frecuencia	Estandar		Costo Unitario	Cantidad	N. de ciclos	Costo Total	Observaciones	Fuentes
					Rend Min.	Rend Max.						
Investigativos	Fuente de información	consulta en pag. Web	horas	720	2	5	\$ 0,50	720	12	\$ 360,00	Cobro por alquiler	cyber
Impresiones	Presentación de informes	Papelería	dólares	400	5	10	\$ 0,05	20	12	\$ 20,00	correcciones	tutor
Tiempo	Horas invertidas investigación	busqueda, recolección datos	dólares	720	2	5	\$ 1,99	1431	12	\$ 1.431,00	cobro por investigación	autora
Anillados	Entrega de estudio	Proceso de finalización	dólares	3	1	3	\$ 7,00	3	3	\$ 21,00	Etapa fina	Instituto
Empastado	Finalización del proyecto	Empastado de tesis	dólares	1	1	1	\$ 40,00	1	1	\$ 40,00	Presentación del proyecto	Instituto
			TOTAL	1844	11	24	\$ 49,54	2175	40	\$ 1.872,00		

Elaborado por: Rentería, Priscila

Análisis de los gastos del estudio del proyecto.- Este es un gasto considerado como una mano de obra indirecta porque es parte del proyecto y en su emprendimiento pero no forma parte de él, no está involucrado directamente con las actividades que se deben realizar en un servicio farmacéutico este proyecto se llevó a cabo de un año, al analizar estos gastos se tomó en cuenta el tiempo investigado y su valor contando con un lugar de investigación llamado cyber para la finalización del proyecto fue necesario estudiar 720 hrs con un costo de 0.50/c hr. Expresando un gasto total de 360 dólares, en la papelería utilizada y el proceso de anillado es de 41 dólares y el empastado final de 40 dólares para que este proyecto se cumpla también estimamos el costo que debería de haber sido representado como un trabajo hacia una empresa este valor supuesto se estimó de la siguiente manera fueron 720 hrs de estudio y avances si estas horas se cobrarían con el valor de tiene la hora de trabajo que es de \$1.99 dólares nos da un total de (\$1431.00), que se tuvieron que haber recibido por el estudio anual sumando todos estos valores nos da un total de mil ochocientos setenta y dos dólares (\$1872.00) que se invirtieron llegando a la conclusión final del proyecto.

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



Organigrama de Recurso Humano

TABLA 16 MIEMBROS DEL PROYECTO

RESPONSABLE	FUNCION	AREA	ACTIVIDADES OBSERVADA	HORARIO
Gerente Propietario	Procesos administrativos y Operativos. Funcionamiento y lucro de la farmacia	Financiera	No supervisa de manera oportuna las instalaciones y las actividades que se desarrollan diariamente en la Farmacia.	8:00 am a 24:00pm
Químico Farmacéutico	Responsable del Ciclo de control, garantía, calidad del medicamento. Estudio de la farmacia	Las 4 áreas de la Farmacia obligadas por la Legislación Farmacéutica.	Conocimientos sólidos sobre medicamento, falencia en conocimientos de los procesos Operativos.	20 horas mensuales
Administrador Farmacéutico	Responsable de la correcta organización de pérdidas y	Se mueve con el personal en las áreas de recepción,	No se cuenta con un Administrador farmacéutico, proyecto que se puede	No cuentan

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



	ganancias.	almacenamiento, conservación, distribución y marketing.	implementar en un estudio a futuro-	
Contadora	Llevar el control de todos los gastos, costos, ventas, inversiones y ganancias	Financiera, inversión de la farmacia, ventas y rigidez	Se realiza una buena gestión financiera en conjunto del Gerente Propietario.	10 horas mensuales
Auxiliar de farmacia	Responsable del proceso operativo de la farmacia en Almacenamiento, servicio y distribución.	Atención al cliente Conocimientos científicos	Sobre stock, gran cantidad de medicamentos caducados, no aplica las normas de la buenas prácticas de almacenamiento, no existe orden y ubicación, condiciones higiénica mucho que desea, espacio físico reducido, condiciones locativas no se ajustan a la normativa legal vigente.	8:00 am a 18:00 pm

Elaborado por: Rentería, (2013)



Análisis de los miembros del proyecto.- En el estudio de los recursos que se cuenta para el proyecto hemos estudiado la organización actual de la farmacia porque un recurso importante es el saber la cantidad, calidad, ubicación por área, función y estudio jerárquico de esta manera sabremos con qué cantidad de personal contamos, cuáles son sus funciones y si están realizando sus funciones de acuerdo a lo establecido, también brindar la organización a los usuarios ayuda a colocar en áreas o secciones en las cuales se tienen que enfocar para el cumplimiento de expectativas tanto en ventas como la coordinación de la organización interna que es uno de los parámetros que se ha enfocado el presente proyecto con horarios que deben ser cumplidos y estos se puede medir y sacar el grado de satisfacción o cumplimiento dándonos cuenta el grado de responsabilidad de cada persona con la farmacia "Medimed".

Recursos Físicos.- Tradicionalmente en estos recursos se toma en cuenta todo lo que cuenta la empresa para realizar el proyecto como terreno, maquinaria, equipos, infraestructura, documentación es decir todo lo que se puede palpar y tenga un costo en la adquisición, se lo verifica mediante un inventario de los recursos necesarios e indispensables con esto medimos inversión realizada, equipamiento faltante y se podrá proponer estrategias para conseguir los implementos para el trabajo eficaz que necesita un servicio de farmacia.



TABLA 17 EQUIPAMIENTO DE LA FARMACIA

Requisitos en la Farmacia	Cumple
Administrativa	Si
Listado de medicamentos	Si
Vademecum	Si
Lista de precio oficiales y Cuadro nacional de medicamentos básicos	Si
Equipo de ventilación	No
Señalización de perchas, áreas	No
Limpieza	No
Escoba	Si
Trapeador	Si
Recogedor	Si
Basureros	Si
Fundas	Si
Limpiones	No
Desinfectantes	No
Jobones	Si
Papel Higienico	Si
Área de almacenamiento	Si
Kardex	No
Área de recepción	Si
CheckList	No
ficha de verificación de medicamentos	No
Carpeta para recetas regulares y especiales	No
Área de cuarentena	No
perchas distanciada de otras áreas	No
Formulario de baja de medicamentos caducados	No
Área de productos controlados	Si
Verificación de luces e iluminación	No
gaveta con seguridad	Si
Formulario para informe global de descargo	Si
Formulario devolución a proveedor de medicamentos	Si
Área de productos refrigerados	Si
Nevera	Si
Formulario de registro de temperaturas	No
higrómetro calibrado	No
Termómetro calibrado	Si
Área de Facturación	Si
Sistema	Si
Carpeta de facturas	Si
Carpeta de fact x pagar	Si

Elaborado por: Rentería, (2013)

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



Análisis del equipamiento farmacéutico: Existe requisitos para la aplicación de Buenas Prácticas de Almacenamiento y equipos que se deben utilizar en una farmacia establecidos por el Ministerio de Salud Pública, realizamos una lista en el cual cuenta con todo el equipamiento obligatorio en diferentes áreas, administrativa, recepción, cuarentena, psicotrópicos, facturación, y refrigerados en el área administrativa se cuenta con el equipamiento casi completo faltando fichas de revisión y control de medicamentos los cuales ya están creados a la implementación de este proyecto en esta área si falta unos utensilios de limpieza los cuales analizaremos en el presupuesto del proyecto en las otras áreas de recepción, cuarentena y productos controlados de igual manera solamente falta la implementación de fichas por que se cuenta con los recursos físicos, en el cual si existe un poco de des conformidad es en el área de refrigeración que no cuenta con un higrómetro generándoles una inversión mínima. Con el estudio de estos requerimientos se puede ver que de 41 requisitos necesarios cumple con 25 requisitos ya instalados en la farmacia, 11 de estos requerimientos ya están cubiertos por la creación e implementación del proyecto generando así solo 5 puntos que tendrá que realizar una inversión la farmacia para que se de el cumplimiento total de todos los requisitos en el abastecimiento en un establecimiento farmacéutico comunitario.



GASTO EN SERVICIOS BÁSICOS

TABLA 18 GASTOS ANUALES DE SERVICIOS BÁSICOS

Servicios Básicos de la farmacia				
Servicio	Detalle	cost. Unit.	cost. Final	cost. Anual
Agua Potable	varios	32	32	384
Electricidad	varios	20	20	240
Telecomunicaciones	1 teléfono	22,38	22,38	268,56
Internet	Netline	25	25	300
		Subtotal	99,38	1192,56
		Iva	11,9256	143,1072
		Total	111,3056	1335,6672

Elaborado por: Rentería, (2013)

Análisis de gastos por servicios primarios.- En el sector donde se encuentra la farmacia cuenta con todos los servicios básicos y primarios que un cantón debe tener para que se dé el incremento de la población y establezcamos el sistema de la matriz productiva y el sistema del buen vivir creados por el gobierno. En el sector del Inca la farmacia “Medimed” cuenta o costea unos gasto por los servicios recibidos que son: agua potable, alcantarillado, zona (wifi), telecomunicaciones y electricidad con



estos servicios se genera un valor de mil trescientos treinta y cinco dólares con sesenta y seis centavos (\$1335.66), analizando este valor es proporcional a la cantidad de personas que se atienden, ingresos y rentabilidad que mantiene la farmacia, es un gasto que si puede cubrir con las ganancias generadas anualmente.

2.03 PRESUPUESTO

Generaremos un presupuesto gracias al estudio total que se ha realizado en la farmacia comunitaria “Medimed” bajo categorías de administración contabilidad y finanzas tomando en cuenta que este es un proyecto de factibilidad de creación de manuales de procesos y procedimientos a partir de este punto generaremos dos tablas para el estudio de la inversión y la situación actual de la farmacia sabiendo inversiones anteriores. Lo primero que vamos a estudiar es el requerimiento económico que necesita la farmacia con el siguiente cuadro:



TABLA 19 INVERSIÓN REQUERIDA

Requisitos en la Farmacia	Cump		
	le	Valor	
Administrativa	Si		
Listado de medicamentos	Si		
Vademécum	Si		
Lista de precio oficiales	Si		
Cuadro nacional de medicamentos básicos	Si		
		\$	
Equipo de ventilación	No	76,00	pared c/control E. life
		\$	
Señalización de perchas, áreas	No	15,00	c/u \$1
		\$	
Limpieza	No	-	Remodelación
Escoba	Si		
Trapeador	Si		
Recogedor	Si		
Basureros	Si		
Fundas	Si		
		\$	
Limpiones	No	20,00	c/u \$2
		\$	
Desinfectantes	No	19,50	Galón
Jabones	Si		
Papel Higiénico	Si		

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



Área de almacenamiento	Si		
		\$	
Kardex	No	1,00	Impresión
Área de recepción	Si		
		\$	
CheckList	No	1,00	Impresión
		\$	
ficha de verificación de medicamentos	No	1,00	Impresión
		\$	
Modelo de almacenamiento	No	1,00	Impresión
		\$	
Carpeta para recetas regulares y especiales	No	5,00	Fichero
		\$	
Área de cuarentena	No	-	Remodelación
		\$	
perchas distanciada de otras áreas	No	-	Remodelación
		\$	
Formulario de baja de medicamentos caducados	No	1,00	Impresión
Área de productos controlados	Si		
		\$	c/u \$7 foco led 27msd5050 luz
Verificación de luces e iluminación	No	35,00	dirigida
gaveta con seguridad	Si		
Formulario para informe global de descargo	Si		
Formulario devolución a proveedor de medicamentos	Si		
Área de productos refrigerados	Si		

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



Nevera	Si		
		\$	
Formulario de registro de temperaturas	No	1,00	Impresión
		\$	medidor humedad de suelo
higrómetro calibrado	No	88,57	tensiómetros irrometer
Termómetro calibrado	Si		
Área de Facturación	Si		
Sistema	Si		
Carpeta de facturas	Si		
Carpeta de fact x pagar	Si		
	SUBT	\$265,07	
	IVA	\$ 31,81	
	TOTA	\$296,88	

Elaborado por: Rentería, (2013)

Análisis del equipamiento farmacéutico: Lo que se realizó en este cuadro fue enlistar los equipos y materiales necesarios en una farmacia separando los que tiene y con los que no cuenta, el equipo que tiene la farmacia está en buen estado pero en los equipos y materiales que no cuenta se realizó un presupuesto para adquirir dichos accesorios, demostrando en esta ficha de control un valor de inversión de doscientos noventa y seis dólares con ochenta y siete centavos (\$296.87), este valor no es un porcentaje alto para la farmacia hablamos de una inversión de un 1% de todas las ventas semanales de la farmacia, el equipamiento que falta es de suma importancia que se implementen porque son: ventilador, señales éticas, higrómetro, focos para la

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



iluminación y dos útiles de aseo faltantes, fichas de control e inspección con estas implementaciones se asegura para la farmacia cumpla con requisitos establecidos y pueda tener un servicio y conocimiento de lo que representa la conservación de medicamentos, existen otros valores que la farmacia no tendrá que realizar una inversión; por motivo del proyecto estos son los gastos realizado por la investigadora en el estudio de mercado interno y externo y la implementación de fichas de control y de inspección pero si tendrá que realizar un gasto en impresiones para los controles periódicos su valor es de seis dólares (\$6.00) y la adquisición de un fichero cinco dólares (\$5.00), la verificación de luces tiene un costo de treinta cinco dólares (\$35.00) y la compra del higrómetro sale por un valor de ochenta y ocho dólares con cincuenta y siete centavos (\$88.57). Estos son los valores que se han estimado para el equipamiento completo de la farmacia “Medimed” existen también otros gastos que mantiene la farmacia y lo analizaremos en los siguientes puntos.

ESTADO DE SITUACIÓN ACTUAL

TABLA 20 COSTOS Y GASTOS

L a Farmacia "Medimed" ha tenido una vida en el mercado de 30 años que en este tiempo actual se

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



realizar una remodelación de las instalaciones aplicando las Buenas Prácticas de Almacenamiento creando manuales en lo cual se ha dado costos y gastos con los siguientes datos:

Datos:

MOD:	\$ 6.830,81
Materia prima:	\$ 15.000,00
útiles de aseo:	\$ 70,00
Servicios básicos:	\$ 1.335,67
materiales de oficina:	\$ 19.000,00
MOI:	\$ 1.872,00
Ventas:	\$ 81.000,00
terreno:	\$ 35.000,00
Abastecimiento de equipo:	\$ 31,81
Pérdidas:	\$ 2,82
Insumos:	\$ 400,00
Equipos:	\$ 2.000,00

Se sabe que mantiene ventas de \$200 a \$250 diariamente y que maneja un stock de medicamentos \$15000,00 dólares

Elaborado por: Rentería,

Priscila(2013)

Análisis de costos y Gastos: Toda empresa por más pequeña que sea debe llevar una contabilidad para verificar ventas y ganancias que vendría siendo un factor primordial en una entidad, toda empresa cuenta con activos fijos, patrimonio y

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



capital desglosando estos tres pilares se dividen en un sin número de balances que permite llevar presupuestos factibilidades y proyecciones, este tipo de estudio se realiza en un proyecto de incubadora de negocios pero estas fórmulas si nos permiten aplicar en ciertos puntos en otros proyectos para sacar presupuestos y estimaciones de los recursos, activos fijos, ventas, gastos entre otras, para la implementación de manuales como es el objetivo de este proyecto en el presupuesto hemos analizado la cantidad necesaria a invertirse para que se dé la aplicación de manuales y realizamos un balance de situación inicial con el fin de saber los gastos que presenta la farmacia anualmente y cuál ha sido la implementación anterior de la farmacia y que gastos maneja generalmente, este balance de situación nos permite tener una idea general acerca de las transacciones que realiza la farmacia este balance lo hemos colocado para la focalización de la farmacia.



2.04 CRONOGRAMA

TIEMPO ACTIVIDADES	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Visita a la farmacia																																																
Observación de las Áreas de la farmacia																																																
Inspección del área de Almacenamiento																																																
Aplicación de la Ficha de registro																																																
Entrevista al gerente propietario																																																
Entrevista al Químico farmacéutico																																																
Entrevista al Auxiliar de farmacia.																																																
Depuración de la Información																																																

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



ANEXOS

Anexo 1

Medicamentos caducados

Pérdidas por medicamentos caducos

Cant.	Medicamento	Valor unitario	Valor total	Forma de descarte	tiempo
30	Neopresol	\$ 0,97	\$ 28,99	Entrega al laboratorio	sobrepasado
10	Meloxicam	\$ 0,42	\$ 4,20	Caducado	sobrepasado
1	Levopront	\$ 10,90	\$ 10,90	Caducado	sobrepasado
5	Anaflex	\$ 1,60	\$ 8,00	Ministerio del ambiente	sobrepasado
1	Atroven	\$ 13,63	\$ 13,63	Ministerio del ambiente	sobrepasado
14	Ulcozol	\$ 3,05	\$ 42,65	Ministerio del ambiente	sobrepasado
13	bebetina	\$ 0,05	\$ 0,65	Ministerio del ambiente	sobrepasado
9	Ditopax	\$ 0,15	\$ 1,35	Ministerio del ambiente	sobrepasado
10	Aviant	\$ 1,12	\$ 11,20	Ministerio del ambiente	sobrepasado
9	Myolastam	\$ 0,30	\$ 2,70	Ministerio del ambiente	sobrepasado
6	Plavix	\$ 2,02	\$ 12,14	Entrega al laboratorio	sobrepasado
1	Lantus	\$ 31,06	\$ 31,06	Ministerio del ambiente	sobrepasado
8	Acetaminofen	\$ 0,05	\$ 0,40	Ministerio del ambiente	sobrepasado
6	Hiosina N-Butil	\$ 0,14	\$ 0,84	Ministerio del ambiente	sobrepasado
10	Lipitor	\$ 0,53	\$ 5,33	Ministerio del ambiente	sobrepasado
11	Celebrex	\$ 1,32	\$ 14,48	Ministerio del ambiente	sobrepasado
14	OmeprazolLife	\$	\$	Ministerio del ambiente	sobrepasado

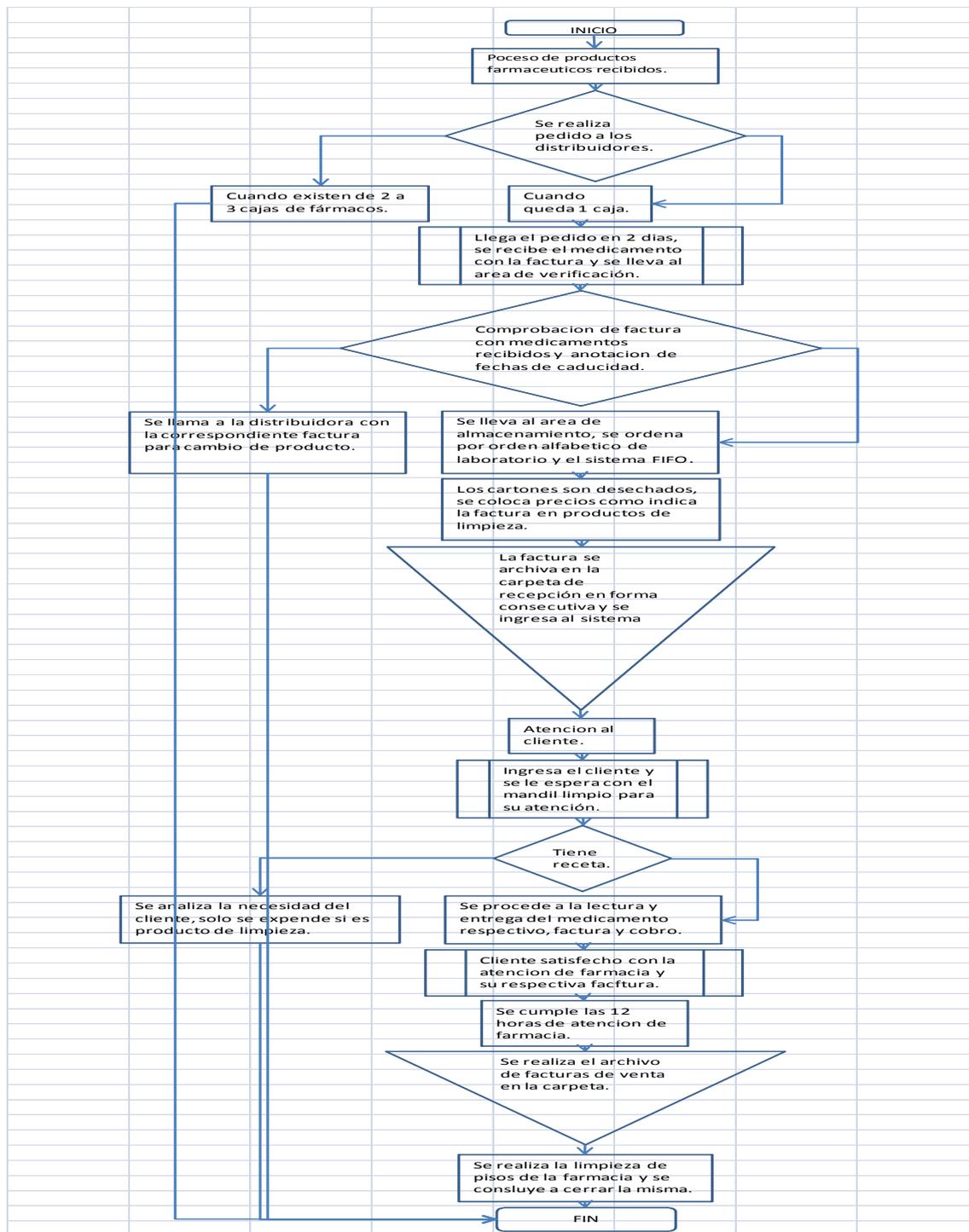


		2,22	31,13		
		\$	\$		
2	Colloplus	1,44	2,88	Ministerio del ambiente	sobrepasado
		\$	\$		
7	Amoxicilina	1,59	11,10	Ministerio del ambiente	sobrepasado
		\$	\$		
4	Ibuprofeno	0,64	2,54	Ministerio del ambiente	sobrepasado
		\$	\$		
4	Fluoxetina	3,19	12,77	Ministerio del ambiente	sobrepasado
		\$	\$		
6	Aspirina	0,18	1,10	Ministerio del ambiente	sobrepasado
		\$	\$		
3	Cefalexina	5,61	16,84	Ministerio del ambiente	sobrepasado
		\$	\$		
1	Bisolvon	21,33	21,33	Ministerio del ambiente	sobrepasado
		\$	\$		
10	Alka-Seltzer	0,46	4,56	Ministerio del ambiente	sobrepasado
		\$	\$		
2	Zolmitriptan	6,00	12,00	Ministerio del ambiente	sobrepasado
		\$	\$		
10	Tryptanol	1,04	10,37	Ministerio del ambiente	sobrepasado
		\$	\$		
1	Agarol	2,89	2,89	Ministerio del ambiente	sobrepasado
		\$	\$		
5	Contac	1,44	7,20	Ministerio del ambiente	sobrepasado
		\$	\$		
5	Claritin	0,92	4,60	Ministerio del ambiente	sobrepasado
		\$	\$		
6	Genoprasol	0,47	2,82	Ministerio del ambiente	sobrepasado
		\$	\$		
8	Multicentrum	0,37	2,93	Ministerio del ambiente	sobrepasado
		\$	\$		
		TOTAL	335,58		



Anexo 2

Diagrama jerárquico



Anexo 3

La Encuesta

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



Nombre del Establecimiento:----- Gerente Propietario: ----- Dirección:----- Teléfono : ----- Email: ----- Fecha :----- Hora desde ----- Hasta: -----	LOGO FARMACIA		
ÁREA DE ALMACENAMIENTO			
Área : -----			
Sub Áreas :			
Recepción <input type="checkbox"/> Cuarentena <input type="checkbox"/> Productos Controlaos <input type="checkbox"/> Productos Refrigerados <input type="checkbox"/>			
Productos controlados			
Gaveta con llave <input type="checkbox"/> Gaveta sin Llave <input type="checkbox"/> otro <input type="checkbox"/>			
Estupefaciente <input type="checkbox"/> Psicotrópicos <input type="checkbox"/>			
Almacenamiento D.C.I. <input type="checkbox"/> Laboratorio <input type="checkbox"/> Alfabético <input type="checkbox"/> ATC <input type="checkbox"/>			
Elemento	SI	NO	Observación
Listado de productos			
Carpeta Facturas			
Formulario Reporte			
Carpeta Reporte			
Productos Refrigerados			
Refrigerador 1 puerta <input type="checkbox"/> 2 puerta <input type="checkbox"/> uso exclusivo <input type="checkbox"/>			
Termómetro calibrado <input type="checkbox"/> no calibrado <input type="checkbox"/>			
Sistema de control de temperatura diario <input type="checkbox"/> semanal <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/>			
Almacenamiento D.C.I. <input type="checkbox"/> Laboratorio <input type="checkbox"/> Alfabético <input type="checkbox"/>			
Productos en general			



Temperatura farmacia	15°C	25°C	30°C
Luz /Iluminación		Natural <input type="checkbox"/>	Artificial <input type="checkbox"/>
Humedad	menos a 50 <input type="checkbox"/>	entre 50 y 75 <input type="checkbox"/>	mayor a 75 <input type="checkbox"/>
Ventilación	Muy Buena <input type="checkbox"/>	Buena <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
Productos Higroscópicos	<input type="checkbox"/>	Productos Termo sensibles	<input type="checkbox"/>
Almacenamiento	D.C.I. <input type="checkbox"/> ATC <input type="checkbox"/>	Laboratorio <input type="checkbox"/>	Alfabético <input type="checkbox"/>
Buenas Prácticas de Almacenamiento			
Tiene conocimiento	<input type="checkbox"/>	No tienen conocimiento	<input type="checkbox"/>
Tienen información	<input type="checkbox"/>		
Existen Manuales para los Procesos Administrativos y Operativos para el de Almacenamiento de los medicamentos			
Si	NO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anexo 4

Láminas de estudio de Quifatex

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



SJ – OREX ... ÉXITO ASEGURADO

Septiembre 15, del 2010

¿CÓMO DEBE SER LA FARMACIA INDEPENDIENTE DEL FUTURO?

**10) EL ADMINISTRADOR – EMPRESARIO
(PROPIETARIO DE FARMACIA INDEPENDIENTE) DEBE:**

"MANTENER LOCALES MODERNOS Y ATRACTIVOS, PERO ESO NO ES SUFICIENTE... LAS PERSONAS QUE ATIENDEN, MARCAN LA DIFERENCIA"



Cómo deben ser las personas que atienden detrás del mostrador a clientes, en las Farmacias Independientes del futuro?:

- **Presentación personal: NO OLVIDEMOS QUE VENDEMOS SALUD Y LA SALUD EXIGE LIMPIEZA, TANTO DEL LOCAL COMO DE LA PERSONA.**
 - Deben cuidar su presentación personal.
 - Deben cuidar su cabello (si lo tienen), los hombres con cabello no grasoso, cortado; las mujeres, si tienen cabello largo, debe estar recogido (los cabellos por la cara demuestran inseguridad y la impresión que deja a los clientes, no es positiva).
 - Deben cuidar su cara: no grasosa, en los hombres, bien afeitada o si tienen barba o bigote, bien arreglados. Las mujeres deben evitar maquillajes exagerados.
 - Deben cuidar sus manos: Uñas limpias y cortas.
 - Deben cuidar su ropa: limpia y apropiada.
 - Deben utilizar siempre el mandil blanco o de un color que vaya con la decoración interna de la farmacia, evitar utilizar ropa deportiva.
- **Habilidades para atraer a los clientes:**
 - Tener en cuenta que quien contribuye a asegurar el futuro de la farmacia es el cliente.
 - Recordar que vender es solucionar problemas o satisfacer necesidades de los clientes.
 - Recordar por qué se pierden los clientes:
 - 70% por mal servicio. Los clientes no se sienten bien en su farmacia
 - 15% por problemas o quejas sin solución
 - 10% por diferencia de precios
 - 5% Otros.
 - Saludemos al cliente a la llegada y a la salida (compre o no compre)
 - Usemos bien y amablemente el movimiento del cuerpo: manos, gestos, etc.
 - Hablamos con un tono de voz seguro, agradable, claro y sonriendo (mire al cliente a los ojos).
 - Utilicemos términos positivos, evitemos los diminutivos.
 - Ofrezcamos siempre la buena calidad de nuestros productos...ofrecemos calidad de vida.
 - Siempre ofrezcamos otros productos...venta por arrastre.
 - Siempre informemos sobre los beneficios de comprar en nuestra farmacia.
 - Hagamos un buen cierre de la venta y del servicio.
- **Estrategia de buenos vecinos:**
 - Debemos visitar mensualmente a nuestros vecinos
 - Debemos llevarles mensajes que hablen de nuestro servicio.

...SU FARMACIA QUE TIENE TODO EN MEDICINAS Y COMPLEMENTOS, A PRECIOS COMPETITIVOS, DESPACHADOS RAPIDAMENTE POR PERSONAS AMABLES TODOS LOS DIAS DEL AÑO, EN UN LOCAL LIMPIO Y SEGURO.

El que a buen árbol se arrima...buena sombra le cobija

(11) EN EL PROXIMO "SABIA USTED QUE...", LA IMPORTANCIA DE LA INFORMATICA PARA ADMINISTRAR EFICAZMENTE LA FARMACIA

NOTA: NUESTRA NUEVA DIRECCION ES: ELOY ALFARO N33-231 Y 6 DE DICIEMBRE, ED. MONASTERIO PLAZA, 6TO PISO, OFICINA 604, TELEF. 6008856

...alianzas para el éxito
**alianzas
para el éxito**



SALOMON JIMENEZ
Asesoramiento y Gestión

Luxemburgo N34-340 y Portugal
Edificio Braganza, 3er piso, oficina 8
Quito – Ecuador

✉ salomonjimenez@hotmail.com

✉ **Hilda Pacheco**

Asistente
593 – 2 3331029, 333129
sjorex@uio.satnet.net

CONTRIBUIMOS AL FUTURO POSITIVO DE LAS FARMACIAS INDEPENDIENTES...

SJ- OREX y el Aliado Estratégico OREX QUIFATEX, ofrecen beneficios competitivos y herramientas orientadas a incrementar los clientes, las ventas de las Farmacias Independientes y la administración óptima de la farmacia.

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA "MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"



**(57) MEDICAMENTOS ILÍCITOS...UNA AMENAZA PARA LOS
CLIENTES Y PARA LA FARMACIA.**



QUE ES EL REGISTRO SANITARIO DE UN MEDICAMENTO?

Es el permiso que concede la Autoridad Sanitaria ecuatoriana para comercializar un medicamento, una vez que el interesado ha cumplido con todos los requisitos establecidos por la autoridad sanitaria.

QUE ES EL PRECIO MAXIMO DE VENTA AL PÚBLICO AUTORIZADO?

Es el precio que la autoridad competente ha fijado para la comercialización de los productos o presentaciones nuevas en el Ecuador, o el precio revisado que ha determinado para los productos que ya están un tiempo en el mercado ecuatoriano.

QUE SON MEDICAMENTOS ILÍCITOS?

Son todos los medicamentos que están fuera de los requisitos establecidos por la Ley, el reglamento y las normas que dicte la autoridad sanitaria nacional.

CUALES SON LOS MEDICAMENTOS ILÍCITOS?

- ≠ Medicamentos adulterados en sus componentes y empaques
- ≠ Medicamentos falsificados en sus componentes y empaques
- ≠ Medicamentos de contrabando
- ≠ Medicamentos con fecha de vencimiento corregida o sin fecha.
- ≠ Medicamentos con empaques en mal estado
- ≠ Medicamentos con PVP superior al precio aprobado o sin precio
- ≠ Medicamentos de extraña procedencia
- ≠ Medicamentos sin Registro Sanitario o con RS suspendido o cancelado
- ≠ Medicamentos que no cumplen los requisitos y condiciones establecidos en las normas técnicas y sanitarias.
- ≠ Medicamentos que no mantienen la relación beneficio-riesgo
- ≠ Muestras médicas (fuera del uso médico)

MEDICAMENTOS ILÍCITOS AMENAZAS... USUARIOS O CLIENTES?

- No tener la eficacia ni la seguridad deseada
- Efectos indeseables, reacciones adversas, efectos colaterales,
- Daños tardíos
- Agravamiento de la enfermedad... hasta la muerte de la persona
- Pérdida del control médico.

MEDICAMENTOS ILÍCITOS AMENAZAS PARA LA FARMACIA?

- o Falta de ética y seriedad (pérdida de valores)
- o Dificultad con las autoridades... hasta el cierre de la farmacia
- o Desconfianza de médicos y pacientes
- o Imagen irresponsable... pérdida de clientes... hasta la quiebra.

Las farmacias deben adquirir los medicamentos a proveedores autorizados y en ningún caso a extraños oferentes. Las farmacias independientes tienen que respetar el marco legal, ético, serio y responsable.

OREEX-QUIFATEX ES SU ALIADO ÉTICO, SERIO Y CONFIABLE...COMPRE TODOS LOS MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS DE CONSUMO A SU ALIADO Y ESTARÁ SEGURO QUE SON MEDICAMENTOS QUE CUMPLEN CON TODAS LAS EXIGENCIAS DE LAS AUTORIDADES DE SALUD.

(58) "EN EL PRÓXIMO "SABIA USTED QUE...", SOLO LA ALIANZA OREEX-QUIFATEX CONTRIBUYE A SU FUTURO!!!



**alianzas
para el éxito**



SALOMON JIMENEZ

Asesoramiento y Gestión

Av. Orellana E11-14 y Av. 12 de Octubre
Edificio Lincoln. 1er piso. Oficina 101
Quito - Ecuador.

✉ salomonjimenez@hotmail.com

✉ **Hilda Pacheco**

Asistente

593 - 2 6011353
sjorex@uio.satnet.net

CONTRIBUIMOS AL FUTURO POSITIVO DE LAS FARMACIAS INDEPENDIENTES...

SJ- OREX y el Aliado Estratégico OREEX - QUIFATEX, ofrecen beneficios sinceros y confiables que contribuyen al crecimiento de las Ventas, al Desarrollo Productivo y a la Administración óptima de las Farmacias Independientes.

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA
"MEDIMED", SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO 2013



Anexo 5

Medidas para la señalización

ABBOTT

**AREA DE
RECEPCIÓN**



BIBLIOGRAFÍA.

Según;

Vidal Casero, María del Carmen en “Los deberes morales del profesional farmacéutico en su actividad profesional”

Dice: "En las profesiones sanitarias se enfrenta el profesional, no con la materia, aunque sea en cuanto término u objeto de humanos derechos, sino con el hombre mismo, sujeto de derechos y de deberes y portador de un alma espiritual con un destino sobrenatural y eterno, a cuya luz es necesario considerar cuanto se relaciona con él, influyendo en su vida, en su salud o en su muerte temporal. PAG. 4

Web:http://www.bioeticacs.org/iceb/seleccion_temas/deontologia/farmacvalencia.pdf;

Lunes: 14H00 21/01/2013

Según;

Urdaneta, Mari Josefina (2008) “La responsabilidad social de la industria farmacéutica del Estado Julia”

Dice: sobre el medio ambiente: La empresa tiene la obligación de mantener el equilibrio ecológico y el resguardo del medio ambiente en todo aspecto interno y externo

Web:http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131599842008000100004&script=sci_a

rttext; lunes: 14H30 21/01/2013

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO EN LA FARMACIA “MEDIMED”, SECTOR DEL INCA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013



Laurie, Lyons (2003) “Directrices para el almacenamiento de los medicamentos esenciales y otros insumos de salud”

Dice: Las tareas concretas pueden diferir según las normas, procedimientos y reglamentaciones, establecidos localmente o a nivel distrital o central, según corresponda al establecimiento de salud dentro del sistema” PAG. 9

Web:http://deliver.jsi.com/dlvr_content/resources/allpubs/guidelines/GuidStorEsse_Pock_ES.pdf; jueves: 14h00 21/02/2013

NETGRAFÍA:

- ✓ <http://ja-report.blogspot.com/2005/10/guias-de-inspeccion-para-farmacias.html>
- ✓ <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1370/3/CAPITULO%202.pdf>
- ✓ <http://encuentrosiba-fh.blogspot.com/2011/04/almacenamiento-de-medicamentos-3.html>
- ✓ <http://www.slideshare.net/FARMACOLOGO/manejo-de-stock-y-almacenamiento-de-medicamentos-en-bodega-de-farmacia>
- ✓ <http://www.saludyfarmacos.org/wp-content/files/apr05.pdf#page=123>
- ✓ <http://es.scribd.com/doc/20887790/Buenas-Practicas-de-Almacenamiento-Distribucion-y-ion>
- ✓ http://fastonline.org/CD3WD_40/HLTHES/APS/APS11S/ES/CH06.HTM
- ✓ <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/727/1/56T00245.pdf>