INSTITUTO TECNOLOGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BÓTICAS Y FARMACIAS

# PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, ELABORACIÓN DE UN MANUAL Y MAPEO DE LOS PROCESOS DE ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA EN LA FARMACIA FARMARED'S UBICADA EN LA PARROQUIA CONDADO ALTO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL PERIODO 2014.

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

Autora: Terán Viteri Jessica Anabel

Tutor: Eco.: Luis Sarauz

Quito, Octubre 2014

## DECLARATORIA

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

---

Jessica Anabel Terán Viteri

C.C: 1721342598

## CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Jessica Anabel Terán Viteri alumna de la Escuela de Administración de Boticas y Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación a favor del Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

……

C.C: 1721342598

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis queridos maestros, por su aporte profesional, técnico y humano que día a día me brindaron en todo el transcurso de la carrera a favor de la culminación exitosa de esta retadora carrera que después de muchos esfuerzos y sacrificios culminara con éxito.

## DEDICATORIA

A mis padres que cada día me animan a seguir luchando por alcanzar mi sueño.

A mí querido esposo que todos los días me motivaba a seguir.

A mi hijo Cristopher por ser el motor de mi vida y mi motivación para continuar.

# RESUMEN EJECUTIVO

El alcance de la excelencia y de un riguroso y confiable control económico son hoy, los objetivos fundamentales de los servicios farmacéuticos comunitarios.

El ministerio de salud pública viene implementando una serie de medidas con el fin de lograr la satisfacción de la población y la eficiencia económica.

El presente manual constituye una importante herramienta de trabajo y las bases para desarrollar las actividades diarias de las farmacias con los mayores niveles de conocimiento y organización por parte de los trabajadores de las farmacias.

Este manual tiene la finalidad de actualizar y completar las normas de procedimientos tanto técnicos como económicos para lograr la calidad del trabajo en la prestación de un producto o servicio en beneficio del pueblo.

# ABSTRACT

The scope of excellence and a rigorous and reliable economic control are today, the fundamental objectives of community pharmacy services.

The health ministry is implementing a series of measures in order to achieve the satisfaction of the population and economic efficiency.

This manual is an important tool and the basis for developing the daily activities of pharmacies with the highest levels of knowledge and organization by workers pharmacies.

This manual is intended to update and supplement the rules of both technical and economic procedures to achieve the quality of work in providing a product or service to benefit the people.

# INDICE GENERAL

**DECLARATORIA……..ii**
**CESIÓN DE DERECHOS .....iii**
**AGRADECIMIENTO .....iv**
**DEDICATORIA.....v**
**RESUMEN EJECTIVO .....vi**
**ABSTRACT.....vii**
**INDICE GENERAL .....viii**
**INDICE DE TABLAS……....xii**
**INDICE DE FIGURAS……xiii**
**CAPITULO I……1**
1.01.Contexto……1
1.02.Justificación……2
1.03.Definición del problema……4
**CAPITULO II……...6**
2.01 Mapeo de involucrados……..6
2.02 Matriz de análisis de involucrados……9
**CAPITULO III……...13**
3.01 Árbol de problemas……..13
¿Qué es el árbol de problemas?.....13
3.02 Árbol de objetivos……...16
¿Qué es el árbol de objetivos?.....16
**CAPITULO IV……...21**

4.01 Matriz de análisis de alternativas…….21

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos……24

4.03 Diagrama de estrategias…….....26

4.04 Matriz del marco lógico……29

¿Qué es el marco lógico?.....29

**CAPITULO V……33**

5.01 Antecedentes……33

Objetivos generales de la atención farmacéutica…….34

5.02 Descripción……..34

5.02.01 Tipos de investigación……34

5.02.02 Metodología……35

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta……..36

5.03.01 Técnica de recolección de la información……..36

5.03.02 Recolección de la información……...38

5.04 Formulación de la propuesta……39

5.04.01 Tema……...39

5.04.02 Misión…….39

5.04.03 Visión……..39

5.04.04 Objetivo general……40

5.04.05 Objetivos específicos…….40

5.05 Justificación…….40

5.06 Temas del Manual……...41

5.06.01 Objetivos de un servicio farmacéutico……...41

5.06.02 Organización y funcionamiento……..42

5.06.02.01 Documentación necesaria para el funcionamiento de la farmacia……42

5.06.03 Programación de gestión de compras……42

5.06.03.01 Consumo promedio diario ajustado (CPD)……...44

5.06.04 Recepción……..45

5.06.05 Almacenamiento……48

5.06.05.01 Fechas de caducidad……..50

5.06.05.02 Condiciones higiénicas sanitarias……..52

5.06.05.03 Condiciones ambientales…….....54

5.06.05.04 Luz……55

5.06.05.05 Temperatura……...55

5.06.05.06 Humedad……56

5.06.06 Área de cuarentena……57

5.06.07 Distribución al paciente……..57

5.06.08 Utilización adecuada de los medicamentos……58

5.06.08.01 Instrucciones al paciente……59

5.06.09 Almacenamiento de narcóticos……...60

5.06.10 Procedimientos administrativos……..61

5.06.10.01 Gestion de calidad……61

5.06.10.02 Documentación……..61

**CAPITULO VI……..64**

6.01 Recursos……..64

6.02 Presupuesto……65

6.03 Cronograma…….67

**CAPITULO VII…….68**

7.01 Conclusiones……68

7.02 Recomendaciones……69

**ANEXOS……70**

**BIBLIOGRAFIA……...72**

# INDICE DE TABLAS

TABLA N°1 Análisis de fuerzas de la matriz T ..... 4
TABLA N°2 Mapeo de involucrados ..... 7
TABLA N°3 Análisis de involucrados ..... 10
TABLA N°4 Árbol de problemas...……15
TABLA N°5 Árbol de objetivos…...……...18
TABLA N°6 Cadena de medios y fines...……20
TABLA N°7 Matriz de análisis de alternativas……22
TABLA N°8 Matriz de análisis de impacto de objetivos…….25
TABLA N°9 Diagrama de estrategias……..28
TABLA N°10 Matriz del marco lógico……31
TABLA N°11Gestión de compras……...……44
TABLA N°12 Diagrama de Gantt……67

# INDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1 Rincón Farmacéutico……46
FIGURA N°2 Rincón Farmacéutico……47
FIGURA N°3 Dispensación de medicamento…….49
FIGURA N°4 Revisión de medicamentos básicos……..50
FIGURA N°5 Revisión de medicamentos……..51
FIGURA N°6 Ubicación de medicamentos……51
FIGURA N°7 Medicamentos caducados……52
FIGURA N°8 Farmacias…….52
FIGURA N°9 Farmacias……53
FIGURA N°10 Almacenamiento de medicamentos……..54
FIGURA N°11 Medicamentos fotosensibles……55
FIGURA N°12 Medicamentos termo sensible……..56
FIGURA N°13 Medicamentos higroscópicos……...57
FIGURA N°14 Dispensación de medicamentos……58
FIGURA N°15 Dispensación de medicamentos……59
FIGURA N°16 Medicamentos bajo llave……..60
FIGURA N°17 Kárdex……..63

# CAPITULO I

## 1.01 Contexto

El sector de El Condado está ubicado dentro del Distrito Metropolitano de Quito con una población de 103.673 habitantes, la gran mayoría por familias de clase media-alta y alta; también cuenta con barrios marginales de clase media y baja, estos se encuentran en el extremo norte, colgados de las lomas de La Roldos y Pisulí.

La venta de medicamentos genera grandes ingresos económicos a nivel mundial, siendo una actividad en continuo crecimiento manejando estándares de calidad apropiados para la realización de sus actividades y en especial la atención a los clientes.

Dentro de la atención al cliente se ha evidenciado problemas como la falta de stock siendo uno de los principales; esto ocasiona una mala atención y como consecuencia perdida de ventas en la farmacia.

En el mercado farmacéutico ecuatoriano la realidad es la misma ya que se han mejorado los procesos de atención y fidelización de los clientes; pero no se ha puesto mucha atención en la rotación y stock de medicamentos.

El caso específico de la farmacia FarmaReds de la Parroquia Condado Alto esta dentro de este contexto que hemos analizado ya que uno de sus principales problemas radica en el stock de medicamentos ya que por ser una farmacia de barrio

no cuenta con todos los medicamentos requeridos por sus clientes y en ocasiones presenta perdidas por la caducidad de medicamentos que tienen baja rotación y que los tienen en abundancia en la bodega.

De acuerdo a lo mencionado la farmacia podrá tener un crecimiento económico si implementa un buen sistema de stock de medicamentos con lo que satisfacerá las necesidades de sus clientes y el crecimiento económico de la farmacia.

## 1.02 Justificación

Este Manual nos permite conocer el funcionamiento interno de la farmacia, auxilian en la inducción y capacitación del personal ya que describen en forma detallada los procesos y procedimientos que se debe seguir al momento de adquirir la mercadería en una farmacia.

Qué; la Ley Orgánica de Salud manda:

Art 6 numeral 20) Formular políticas y desarrollar estrategias y programas para garantizar el acceso y la disponibilidad de medicamentos genéricos.

Art. 153.- Todo medicamento debe ser comercializado en establecimientos legalmente autorizados. Para la venta al público se requiere de receta emitida por profesionales facultados para hacerlo, a excepción de los medicamentos de venta libre, clasificados como tales con estricto apego a normas farmacológicas actualizadas, a fin de garantizar la seguridad de su uso y consumo.

Art. 170.- Los medicamentos para su venta deben cumplir con los siguientes requisitos:

Estar debidamente identificados y etiquetados, sin alteraciones ni enmiendas;

Contener en sus etiquetas el número de registro sanitario nacional, el precio de venta al público y la fecha de expiración;

No estar caducados;

No provenir de instituciones de servicio social, de programas sociales estatales, de donaciones o ser muestras médicas;

No haber sido introducidos clandestinamente al país;

No ser falsificados o adulterados; y

No tener colocados elementos sobre las etiquetas que impidan la visibilidad de la información del producto, incluidas las que contienen los precios.

Este Manual beneficiara al dueño de la farmacia y a todos los pobladores que se encuentran alrededor de la farmacia, ya que encontraran el stock de todos los medicamentos que ellos requieren y necesitan; a mas de beneficiara a diferentes farmacias de barrio que quieran empezar una actividad económica con la venta de medicamentos.

## 1.03 Definición del Problema

Un problema representa y describe la situación o estado negativo de la realidad que afecta a un determinado grupo de población dentro de una área geográfica especifica, el cual está sujeto a variables de: tiempo, espacio y alcance.

- Intensidad: es el nivel de impacto de la fuerza sobre las condiciones de la problemática actual.
- Potencial de cambio: ¿Cuánto se puede modificar o aprovechar la fuerza para llegar a la situación deseada?

**TABLA N° 1**

**ANALISIS DE FUERZAS DE LA MATRIZ T**

| **ANALISIS DE FUERZAS T** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Situación Empeorada** | **Situación actual** | | | | **Situación mejorada** |
| Índice elevado de medicamentos caducados. | **Procesos Incorrectos de adquisición de mercadería** | | | | Mejora continua en los procesos administrativos para lograr la fidelización de clientes, |
| **Fuerzas impulsadoras** | **I** | **PC** | **I** | **PC** | **Fuerzas bloqueadoras** |
| Capacitación del Personal | **3** | **4** | **5** | **5** | No existe compromiso por parte del personal. |
| Normativas del Ministerio de Salud Publica. | **4** | **5** | **4** | **4** | Desconocimiento de las normativas. |
| Inventario de medicamentos en forma manual. | **3** | **4** | **3** | **4** | Manejo incorrecto de los inventarios |
| Existencias de normas y procedimientos para la adquisición de medicamentos. | **5** | **5** | **3** | **4** | No aplican las normas para la adquisición. |

Elaborado por: Jessica Anabel Terán Viteri

## ANÁLISIS

Identificado el problema de la Farmacia en la Matriz T se observa que la incorrecta adquisición de mercadería, lo que lleva a un elevado índice de medicamentos caducados, para lo que se pretende conseguir una mejora continua en los procesos de adquisición de medicamentos lo que a la larga apuntara a la fidelización de los clientes y para esto se analiza las principales fuerzas que intervienen en torno al problema.

Una vez realizado el análisis de las fuerzas impulsadoras y bloqueadoras que intervienen alrededor del problema de los procesos incorrectos de adquisición de mercadería en la farmacia FarmaRed's se determino que existen capacitaciones acerca de la normativas del Ministerio de Salud Publica, y las normas de los procedimientos de adquisición de medicamentos lamentablemente el personal que labora en dicha institución no está comprometido y realiza los inventarios de forma manual y sin la mínima aplicación de la normativa.

Esto obedece a que no existe un mapeo de los procesos ni el respectivo manual que valide las actividades a seguir. Por lo que es evidente cual sería la solución en lo referente a los procesos de adquisición de mercadería.

# CAPITULO II

## 2.01 Mapeo de Involucrados

Es un instrumento fundamental en la gerencia social que permite:

1. Identificar a aquellas personas y organizaciones interesadas en un determinado proyecto.

2. Establecer quienes pudieran ser afectadas por los objetivos del mismo (ya sea en sentido positivo y negativo).

3. Explorar quiénes y cómo pueden contribuir u obstaculizar el logro de los objetivos.

4. Analizar quiénes y cómo tienen capacidad de incidir sobre los problemas que hay que enfrentar.

Dentro del mapeo de involucrados del proyecto se determinan dos tipos de interesados

**Directos:** son los beneficiarios que les afecta directamente la problemática del proyecto.

**Indirectos:** son los que están involucrados indirectamente con el proyecto.

(Robayo, S. 2013)

**TABLA N°2**

**MAPEO DE INVOLUCRADOS**

Elaborado por: Jessica Anabel Terán Viteri

## ANÁLISIS

En el mapeo de involucrados se puede determinar 2 tipos de involucrados en torno al problema de los procesos incorrectos en la adquisición de mercadería en la Farmacia.

Estos 2 tipos de involucrados son directos e indirectos, se dice que los involucrados directos son los que se benefician en forma directa y dentro de estos tenemos:

- Estado
- Dueño
- Empleados
- Investigador
- Proveedores

El Estado como ente regulador a través del Ministerio de Salud Publica será el encargado de normar los lineamientos en cuanto a los procesos farmacéuticos; el Dueño percibirá un beneficio económico probable con la solución del problema; los empleados son los actores y ejecutores de los procesos en la adquisición de mercaderías los cuales estarán orientados hacia una mejora continua y por ende el objetivo principal será la fidelización del cliente externo; el cliente externo es el que recibirá directamente el resultado en la mejora de los procesos de adquisición de medicamentos puesto que recibirá una mejor atención y siempre obtendrá los productos requeridos, y el investigador su interés principal en el proyecto es obtener el reconocimiento por un trabajo bien logrado en beneficio de la sociedad.

## 2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

Permite analizar el comportamiento de los actores que tengan interés o sean afectados por el problema central.

- Actores involucrados: Son los grupos, organizaciones y lideres, formales e informales, que operan en un entorno determinado, afectados (positiva o negativamente) por un problema bajo consideración y su posible solución, frente a lo cual se posicionaran a favor o en contra según sus intereses.
- Intereses: Motivaciones que impulsan las actuaciones del actor respecto al problema.
- Problemas percibidos: Situaciones negativas que limitan la capacidad de actuar o intereses del actor respecto al problema.
- Capacidades, Recursos y Mandatos: Medios, condiciones y habilidades que dispone el actor para apoyar las acciones del proyecto.
- Intereses sobre el proyecto: Expectativas o necesidades insatisfechas relacionadas con el problema que el actor que el proyecto responda.
- Conflictos: Intereses contrapuestos que no se logran conciliar entorno al problema.
- Acuerdos: Intereses que se ha logrado conciliar y alinear en torno al problema.

(Robayo, S. 2013)

# TABLA N°3

## ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

| Actores Involucrados | Intereses sobre el problema central | Problemas percibidos | Recursos, mandatos y capacidades | Intereses sobre el proyecto | Conflictos potenciales | Acuerdos |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Investigador** | Mejorar el conocimiento sobre la adquisición y aprovisionamiento de medicamentos en las farmacias independientes. | Falta de información de las actividades | Implementación de un manual de procesos de adquisición de medicamentos. | Evitar que las farmacias independientes sean absorbidas por las grandes cadenas.<br><br>Culminación de la carrera<br><br>Hacer que este proyecto sea útil para otros trabajos. | Resistencia al cambio por parte del dueño y empleados. | Apoyo por parte de la dueña de la farmacia. |
| **Empleados** | Optimizar el tiempo con procesos estandarizados. | Demasiadas actividades innecesarias y no estandarizadas en los procesos de adquisición de mercadería.<br><br>Desconocimiento sobre la importancia de los procesos de la Farmacia. | Normas por parte del MSP sobre la adquisición de mercadería en las farmacias. | Controlar que exista el stock adecuado de medicamentos para brindar una atención de calidad. | Compromiso e interés. | |
| **Dueño** | Optimización de recursos en cuanto a la adquisición de mercadería. | Farmacias de grandes redes tienen descuentos altos debido a su posibilidad económica.<br><br>Mejorar el abastecimiento y variedad en el stock de medicamentos | Plan Nacional del Buen Vivir. | Mejorar la calidad de vida y Fidelizar el mercado. | Falta de presupuesto para financiar el proyecto | Incremento de ventas. |
| **Estado** | Mejora en los procesos de las farmacias independientes. | Deficiencia en el control correcto del funcionamiento de las Farmacias.<br><br>Falta de recursos. | Plan Nacional del Buen Vivir. | Implementar y controlar manuales de procesos en farmacias independientes. | Falta de atención a las farmacias independientes, no les transmiten la información necesaria para una correcta administración.<br><br>Oposición por parte de las farmacias de cadena | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Proveedores** | Requerimiento de mercadería a tiempo y cumplimiento en los pagos. | Escasez de medicamentos esenciales. | Mejorar la distribución de los medicamentos esenciales. | Distribuir medicamentos con garantías de calidad y a un precio accesible. | Falta de condiciones de transporte para los medicamentos. | Elaboración de un programa de requisición de mercaderías. |
| **Clientes** | Obtener siempre los medicamentos requeridos. | Desabastecimiento de medicamentos. | Plan Nacional del Buen Vivir. | Mejorar la calidad de vida. | Desinterés. | |

Elaborado por: Jessica Anabel Terán Viteri

## ANÁLISIS

Identificado la Matriz de Análisis de involucrados podemos identificar todos los actores involucrados que tienen en cierto grado un interés por la realización del proyecto para dar solución al problema que afecta a la farmacia FarmaRed's.

El investigador tiene como interés el mejorar los conocimientos sobre la adquisición de medicamentos para que este proyecto sea útil para otros trabajos de investigación.

Los empleados desean optimizar el tiempo en los procesos de adquisición de los medicamentos mostrando compromiso e interés para brindar una atención de calidad.

El dueño desea optimizar los recursos en la adquisición de mercadería para mejorar la calidad de vida y obtener la fidelización del mercado.

El estado es el que regulara las mejoras en los procesos de las farmacias independientes, para lo cual será necesario implementar y controlar manuales de procesos en la adquisición de mercadería en las farmacias independientes.

El interés de los proveedores será que el requerimiento de la mercadería sea a tiempo y con cumplimiento en los pagos para evitar que los medicamentos no sean transportados en las condiciones necesarias.

# CAPITULO III

## 3.01 Árbol de problemas

### ¿Qué es el árbol de problemas?

Es una ayuda importante para entender la problemática a resolver. En él se expresan, el encadenamiento de causa/efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema central.

Causas directas**:** consideradas como claves, y que corresponden a los factores que provocan directamente el aparecimiento del problema.

Causas indirectas**:** representan los factores que originan la existencia de las causas-efecto directas y que inciden sectorialmente e indirectamente en el aparecimiento del problema central.

Causas estructurales**:** que provocan los problemas o causas-efectos indirectos del problema central y que se sitúan a un nivel estructural del entorno económico, social, político, tecnológico o poblacional y sobre el cual el proyecto no tiene mayor capacidad de intervención.

Efectos directos**:** son aquellos factores o evidencias-manifestaciones que permiten que el problema central se manifieste, constituyéndose, al mismo tiempo en sus indicadores.

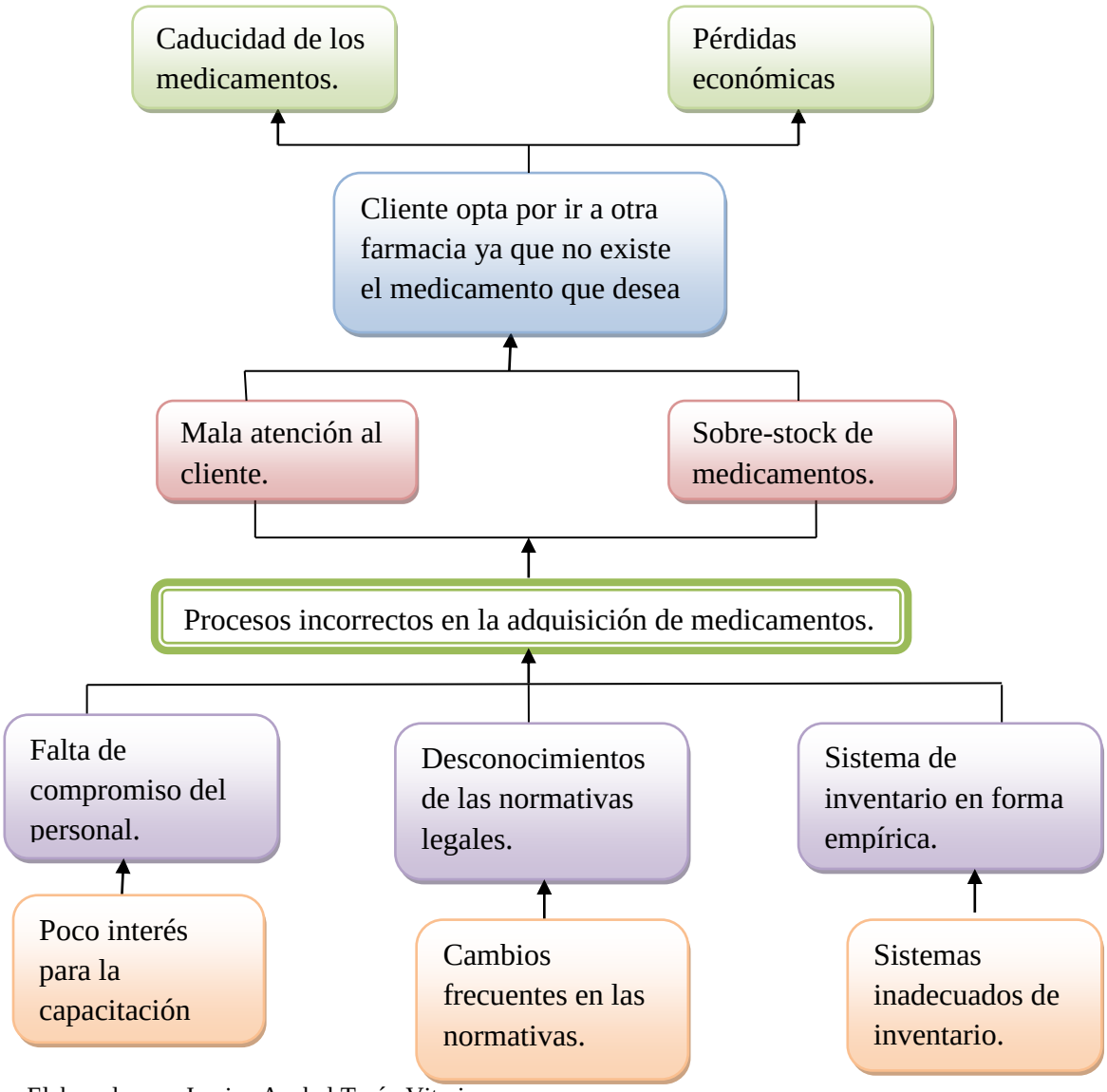
Efectos indirectos**:** del problema central y provocado por los efectos primarios, los cuales se inscriben en el ámbito de problemáticas relacionadas con dominios específicos del desarrollo del país afectados tanto por la problemática que aborda el proyecto y otros problemas sectoriales.

Efectos estructurales**:** provocados por los efectos secundarios sectoriales del proyecto y que inciden en factores-efecto estructurales y determinantes de las condiciones de sostenibilidad del proyecto y que describen los aportes o contribuciones del proyecto al desarrollo general del país.

(Robayo, S. 2013)

**TABLA N°4**

**ÁRBOL DE PROBLEMAS**




Elaborado por: Jessica Anabel Terán Viteri

## ANÁLISIS

Una vez elaborado el cuadro de causas y efectos se ha podido determinar que existen varias falencias dentro de los procesos de adquisición de medicamentos esto se debe al poco interés prestado a la capacitación y la falta de compromiso del personal sumado a los cambios de las normativas internas y la aplicación inadecuada de sistemas de inventarios a ocasionado que el personal que labora en la farmacia desconozca la normativa legal y por ende realice los inventarios de los medicamentos en forma empírica.

El efecto en el corto plazo de la inexistencia de un proceso estándar en la adquisición de medicamentos se ve reflejada en la mala atención que reciben los clientes del establecimiento y el sobre stock de ciertos medicamentos que no tienen rotación esto ha ocasionado que no se satisfaga las necesidades del cliente y por ende este busque otro lugar donde comprar sus medicamentos lo que generara a futuro de no tomarse correctivos, pérdidas económicas para la Farmacia.

## 3.02 Árbol de objetivos

### ¿Qué es el árbol de objetivos?

- Representa la situación esperada al resolver el problema.

- Se construye buscando situaciones contrarias a las indicadas en el árbol de problemas.
- Identificar potenciales objetivos de desarrollo y de los medios para alcanzarlos.

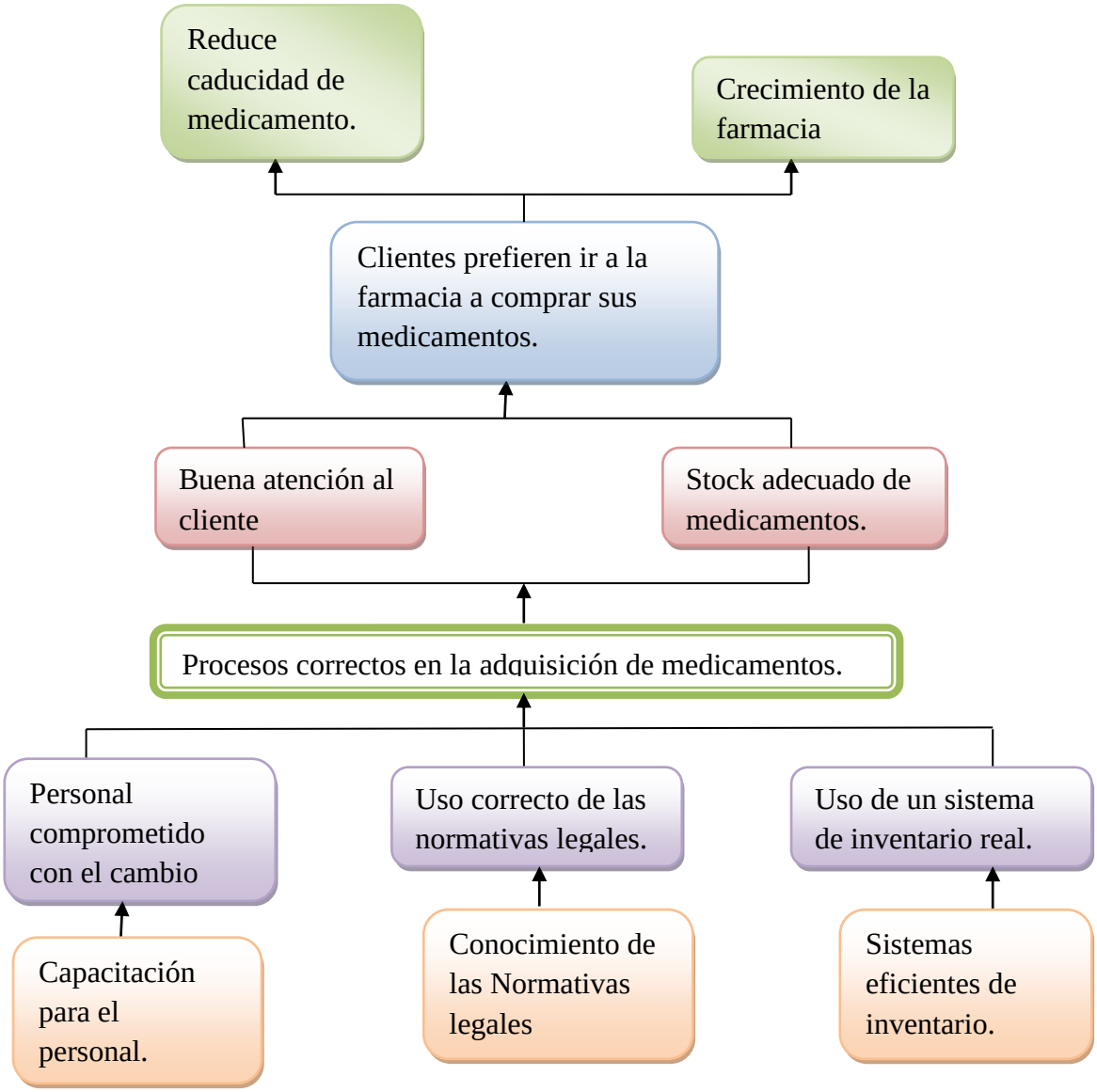
**Procedimiento:**

- Redactar todas las condiciones negativas del árbol de problemas en forma de condiciones positivas (objetivos) que sean: deseables y realizables en la práctica.
- Examinar las relaciones medios – fines establecidas y asegurar la validez e integridad del esquema
- Si es necesario modificar las formulaciones, agregar nuevos objetivos si son relevantes y necesarios para alcanzar el objetivo propuesto por el nivel inmediato superior
- Eliminar objetivos que no sean relevantes o necesarios

(Robayo, S. 2013)

**TABLA N°5**

**ÁRBOL DE OBJETIVOS**




Elaborado por: Jessica Terán Viteri

## ANÁLISIS

En el cuadro anterior se ha podido identificar las actividades de mejora para la farmacia las cuales indican principalmente en realizar un manual y mapeo de adquisición de mercadería dentro de la normativa legal y con la correcta aplicación de un buen sistema de inventarios sumado al compromiso del personal al cambio, esto dará como resultado una mejora sustancial en los procesos de adquisición de medicamentos lo que contribuirá a brindar una buena atención al cliente y a manejar un adecuado stock de medicamentos esenciales, así se podrá fidelizar clientes lo que en un futuro permitirá al establecimiento tener mayores ingresos económicos y reducir gastos por caducidad de los mismos.

A continuación y en base a los dos árboles anteriores se tiene como resultado la cadena de medios y fines en donde de forma clara se describe las actividades que ayudaran a cumplir los objetivos del resultado haciendo así que se cumpla el propósito de la investigación y logrando la finalidad del presente trabajo de investigación.

A continuación se detalla la cadena de medios y fines del proyecto:

## TABLA N° 6

## CADENA DE MEDIOS Y FINES

| | |
|---|---|
| **Finalidad** | Fidelización de clientes. |
| **Propósito** | Elaborar un manual y mapeo de los procesos de adquisición de mercadería. |
| **Objetivos de resultado** | Personal capacitado que conoce las normativas sobre los procesos y procedimientos en base a un correcto inventario y ahí poder realizar en forma optima la adquisición de medicamentos. |
| **Actividad** | Capacitar a los empleados e involucrados en la correcta aplicación de los procesos de adquisición de mercadería. |

Elaborado por: Jessica Anabel Terán Viteri

# CAPITULO IV

## 4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

Es una herramienta metodológica que permite:

- Identificar las soluciones alternativas que puedan llegar a ser estrategias del proyecto y representadas por cadenas de objetivos enlazados en relaciones de medios-fines.
- Evaluar la factibilidad técnica, financiera, social y política de las posibles estrategias representadas por las cadenas de objetivos medios-fines que pueden permitir lograr objetivos de jerarquía superior (Finalidad; Propósito, Componentes); y
- Determinar la estrategia general a ser adoptada por el proyecto y representada por la hipótesis de desarrollo expresada en la finalidad, propósito y componentes perseguidos.

Factibilidad técnica: Es una evaluación que demuestre que el negocio puede ponerse en marcha y mantenerse, mostrando evidencias de que se ha planeado cuidadosamente, contemplado los problemas que involucra y mantenerlo en funcionamiento.

Factibilidad financiera: Sintetiza numéricamente todos los aspectos

Desarrollados en el plan de negocios.

Factibilidad social: Estudio del marco legal de la empresa y la capacidad social para proporcionar los materiales y servicios para que opere de forma sustentable.

Factibilidad política: Se refiere a que el sistema o proyecto propuesto debe respetar los acuerdos, convenios y reglamentos internos de tipo empresarial, industrial, sindical, religioso, partidista, cultural, deportivo u algún otro relacionado con el ámbito del proyecto.

(Robayo, S. 2013)

**TABLA N° 7**

**MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS**

| OBJETIVOS | Impacto sobre el propósito | Factibilidad técnica | Factibilidad financiera | Factibilidad Social | Factibilidad Política | Total | Categoría |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Empleados capacitados que cuenten con un manual y aplique en forma correcta los procesos de adquisición de mercadería. | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | Alta |
| Organización en la adquisición de medicamentos. | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | Baja |
| Fidelización del mercado. | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | Media Alta |
| Optimización de recursos | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 16 | Media baja |
| Requerimiento a tiempo de la mercadería. | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 15 | Baja |
| Mejora en los procesos de adquisición de medicamentos. | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | Media Baja |
| **TOTAL** | 21 | 20 | 17 | 21 | 18 | 98 | |

Elaborado por: Jessica Terán Viteri

## ANÁLISIS

Una vez analizada la matriz de análisis de alternativas se puede determinar varios objetivos que tendrán un impacto sobre el propósito, la factibilidad técnica, financiera, social y política que tendrá sobre el proyecto, cuyos objetivos serán:

- Empleados capacitados que cuenten con un manual y aplique en forma correcta los procesos de adquisición de mercadería.
- Organización en la adquisición de medicamentos.
- Fidelización del mercado.
- Optimización de recursos
- Requerimiento a tiempo de la mercadería.
- Mejora en los procesos de adquisición de medicamentos.

Siendo el objetivo principal del proyecto "Empleados capacitados que cuenten con un manual y aplique en forma correcta los procesos de adquisición de mercadería." Para que la farmacia tenga un proceso correcto en la adquisición de mercadería y así poder reducir el nivel de medicamentos caducados y logrando con esto un mejor stock en la farmacia y por ende la fidelización de los clientes y el crecimiento económico representativo para que la farmacia pueda seguir abasteciendo a todos los clientes.

## 4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos

Esta matriz se utiliza para evaluar los objetivos que se aplicarán en el proyecto, determinando de cierta manera la factibilidad de los mismos. Permitiendo la identificación del impacto en género que tendrán los objetivos planteados; así también como el impacto ambiental, relevancia y sostenibilidad de los mismos.

Esta herramienta metodológica tiene niveles de calificación para cada aspecto, y son los siguientes:

- Alto: 4
- Medio: 2
- Bajo: 1

(Robayo, S. 2013)

## TABLA N° 8

## MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS.

| OBJETIVOS | Factibilidad del lograrse | Impacto en el Genero | Impacto ambiental | Relevancia | Sostenibilidad | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Productos o servicios en tiempo y en forma con los requisitos de calidad.<br><br>Procesos con el mínimo de recursos utilizados<br><br>Elaboración de lista de actividades<br><br>Establecimiento de estándares | Hombres y mujeres capacitados en los procesos.<br><br>Hombres y mujeres utilizan el mínimo de recursos para los procesos.<br><br>Hombres y mujeres realizando todas las actividades | Contribuye a proteger el entorno físico.<br><br>Mejora el entorno social y cultural<br><br>Protege el uso de Recursos<br><br>Favorece a la educación ambiental. | Prioridad observada por los beneficiarios.<br><br>Beneficiara a grupos con mayor carencia.<br><br>Responde a las expectativas de los beneficiarios. | Participación del cliente externo e interno.<br><br>Buena organización dentro de la Farmacia.<br><br>Se podrá conseguir financiamiento en el futuro | |
| | 20 | 12 | 16 | 12 | 12 | 72 |
| Personal capacitado y comprometido en la correcta adquisición de medicamentos. | | | | | | |

Elaborado por: Jessica Anabel Terán Viteri

## ANALISIS

De acuerdo a la Matriz de Alternativas podemos observar que un personal capacitado y comprometido en la adquisición de mercaderías es lo que le hace falta a la farmacia para lo cual en la matriz de impacto de los objetivos tenemos que hay un

alto puntaje de que el proyecto se logre ya que los productos serán entregados a tiempo y con los requisitos de calidad que los clientes requieren.

En el impacto sobre el género tendremos que tanto hombres como mujeres estarán dispuestas para el cambio utilizando la menor cantidad de recursos y realizando todas las actividades para los diferentes procesos de la farmacia.

En el impacto ambiental tendremos como objetivo el mejorar el entorno social y cultural entre las personas fomentando a una educación ambiental adecuada.

En la relevancia y sostenibilidad se podrán beneficiar grupos de mayor carencia con la ayuda de una buena organización y con un financiamiento a futuro para la mejora en los procesos de la farmacia.

**4.03 Diagrama de Estrategias**

Para la realización del diagrama de estrategias debemos de:

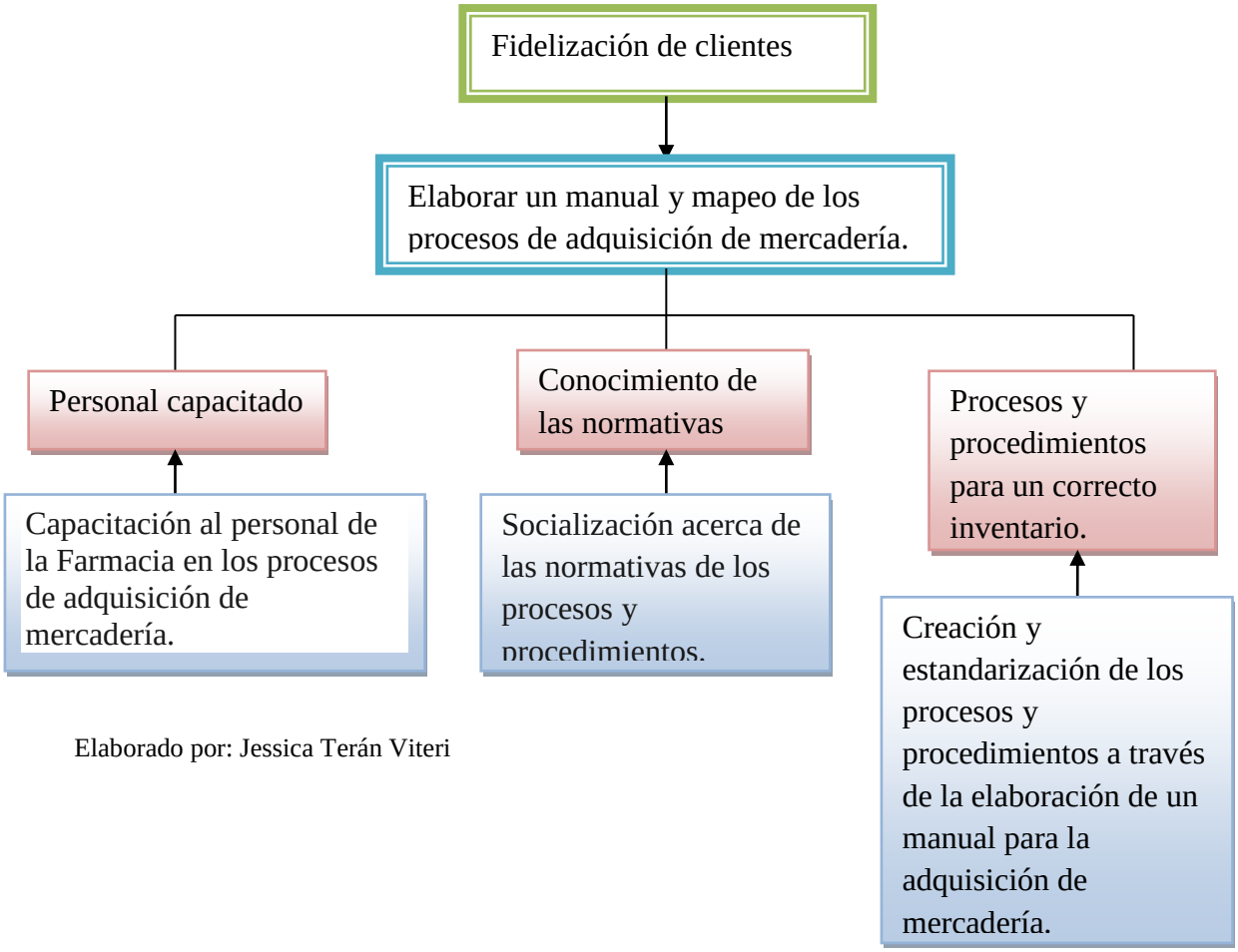
- Establecer la estructura y alcance de las estrategias de intervención del proyecto expresadas en conjuntos de objetivos que son considerados como factibles de realización y están dentro de las posibilidades del proyecto.
- Vincular a cada estrategia todos los objetivos que pueden ser trabajados de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

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

- Determinar los objetivos específicos para la definición de los indicadores de los Componentes en el marco Lógico y la identificación de las actividades para la realización de los mismos con relación a los componentes a que pertenecen. (Robayo, S. 2013)

**TABLA N°9**

**DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS**




Elaborado por: Jessica Terán Viteri

## ANÁLISIS

Una vez analizado el diagrama de estrategias podemos observar que la finalidad del proyecto es la fidelización de clientes a través de la elaboración de un manual y mapeo de los procesos de adquisición de mercadería.

Para lo cual es necesario contar con personal capacitado con un conocimiento de las normativas y la correcta utilización de procesos y procedimientos en el control de inventarios de los productos de la farmacia.

Para lograrlo se necesita personal capacitado en los procesos de adquisición de mercadería, socializando las normativas de los procesos y procedimientos para lo que es necesario la creación y estandarización de los procesos a través de la creación de una manual para la correcta adquisición de mercadería.

## 4.04 Matriz del Marco Lógico

### ¿Qué es el Marco Lógico?

La Matriz del Marco Lógico permite resumir en un solo documento:

- Qué se desea lograr en el proyecto y expresado en la finalidad, el propósito y los componentes;

- Cómo se alcanzarán el propósito y componentes del proyecto, a través de las actividades;
- Qué factores externos son indispensables para el éxito del proyecto y expresados como supuestos;
- Cómo se pretende medir el cumplimiento de los objetivos y resultados del proyecto, a través de los indicadores del proyecto;
- Cómo se puede obtener la información necesaria para verificar el cumplimiento de la finalidad, propósito y componentes del proyecto, a través de los medios de verificación;
- Qué recursos son necesarios para la ejecución del proyecto, a través del presupuesto de las actividades.

(Robayo, S. 2013)

# TABLA N°10

## MATRIZ DEL MARCO LÓGICO

| Resumen narrativo | Indicadores | Medios de verificación | Supuestos |
|---|---|---|---|
| **Fin del Proyecto**<br>Fidelización de clientes. | Se reducen el número de medicamentos caducados.<br><br>Se incrementa notablemente el crecimiento de la farmacia. | Leyes del Ministerio de Salud Publica.<br><br>Incremento de ventas en la Farmacia. | Hay estabilidad en las normas de adquisición de medicamentos.<br><br>Clientes acuden a una sola farmacia. |
| **Propósito del proyecto**<br>Procesos correctos en la adquisición de medicamentos. | Aumento y fidelización de clientes.<br><br>Mayor rotación y stock adecuado de medicamentos. | Stock adecuado de medicamentos.<br><br>Control adecuado de los medicamentos que están por caducar. | Variaciones en los precios fijados para las diferentes mercaderías de la farmacia. |
| **Componentes del proyecto**<br>Personal comprometido con el cambio.<br><br>Correcto uso de las normativas legales.<br><br>Uso de sistema de inventario real | Aumento del interés en el personal sobre la capacitación.<br><br>Incremento notable sobre los las normas legales de la farmacia en el 2014. | Personal comprometido<br><br>Procesos adecuados en la adquisición de mercadería. | |
| **Actividades del Proyecto**<br><br>Capacitación para el personal.<br><br>Mejoramiento de las normativas de adquisición de mercadería.<br><br>Creación de un Manual de procesos y procedimientos en la adquisición de mercadería. | $105,00<br>$ 75,00<br>$ 50,00<br><br>**TOTAL: $230,00** | | |

Elaborado por: Jessica Anabel Terán Viteri

## ANÁLISIS

De acuerdo a la Matriz del Marco lógico podemos observar que la finalidad del proyecto es la fidelización de los clientes para lo cual el propósito principal será los procesos correctos en la adquisición de medicamentos.

Para lo que se desarrollan varias actividades para lograr la finalidad como son:

Capacitación para el personal, mejoramiento de las normativas de adquisición de mercadería, y la creación del manual el cual será el propósito principal del proyecto para la lograr el mejoramiento de la adquisición de mercadería y por consiguiente la fidelización y los procesos correctos en la adquisición de mercadería.

Utilizando como medios de verificación las Leyes del Ministerio de salud pública, los incrementos de ventas de la farmacia, la reducción de medicamentos caducados lo que ayudara a obtener procesos adecuados de adquisición de mercadería.

# CAPITULO V

## 5.01 Antecedentes

Los Servicios Farmacéuticos han de rebasar el marco de la unidad de Farmacia propiamente dicha y de las actividades de Almacenamiento, Dispensación y elaboración de Medicamentos para integrarse al resto del equipo de salud en la atención directa de los pacientes y la comunidad de forma activa ocupando espacios tradicionalmente huérfanos y especializándose en nuevas actividades que amplían el horizonte de la actividad farmacéutica como son: la Farmacia Clínica, los Servicios de Información de Medicamentos, la Farmacovigilancia, la Farmacoepidemiología entre otras, este nuevo enfoque, mucho más asistencial queda conceptualizado en la práctica como Atención Farmacéutica.

Se define como Atención Farmacéutica al área del conocimiento y de la práctica profesional que abarca todo el proceso de suministro de medicamentos, dispositivos médicos y del proceso asistencial que tiene como objetivo garantizar la buena atención del paciente con equidad, eficiencia, efectividad, control del costo con resultados medibles y con impacto en la salud y en la calidad de vida, conlleva también a la participación del farmacéutico en actividades que promuevan la salud y prevengan las enfermedades.

**Objetivos Generales de la Atención Farmacéutica:**

- Alcanzar el máximo beneficio posible de la medicación
- Lograr la disponibilidad de los medicamentos
- Disminución de los costos por consumo de medicamentos
- Promover el uso racional de los medicamentos.

## 5.02 Descripción

### 5.02.01 Tipos de Investigación

Alegría, Altamirano, (2012), mencionan los diversos tipos de investigación entre estas:

- **Investigación Aplicada fundamental:** Es aquella investigación relacionada con la generación de conocimientos en forma de teorías o métodos que se estima que en un periodo mediato podrían desembocar en aplicaciones al sector productivo.

Esta investigación fue aplicada en la farmacia ya que se pudo dar a conocer varias sugerencias para la farmacia; utilizando conocimientos adquiridos que cada día vamos captando en el instituto con la ayuda de los maestros.

- **Investigación de campo:** Es el estudio sistemático de problemas, en el lugar en que se producen los acontecimientos con el propósito de descubrir, explicar las causas y efectos, entender su naturaleza e

implicaciones, establecer factores que lo motivan y permiten predecir su ocurrencia.

Con esta investigación pudimos observar y recolectar la información sobre la realidad de la farmacia, para posteriormente analizarlas e interpretar las respuestas dadas por la dueña de la farmacia y sacar conclusiones en conjunto.

- **Investigación Proyectiva:** Comprende la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo viable, para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos.

Una vez analizadas las respuestas se pudo sacar como conclusión que la farmacia estaba disminuyendo sus ganancias y perdiendo clientes a causa de que la farmacia no cuenta con un manual adecuado de procesos de adquisición de mercadería lo que causaba que tenga excedentes de medicamentos y por ende caducidad de los mismos.

### 5.02.02 Metodología

- **Método inductivo:** La inducción permite inferir propiedades o relaciones a partir de hechos particulares, permite el tránsito de lo particular o singular a lo general, de lo concreto a lo abstracto.

- **Método deductivo:** posibilita el surgimiento de nuevos conocimientos a partir de otros establecidos que progresivamente son sometidos a deducciones, permitiendo adelantar y corroborar nuevas hipótesis.

(Alegría y Altamirano, 2012, p.12).

El proyecto se orienta a la aplicación de los tres tipos de investigación detallados anteriormente; para entender la información clara y precisa; además se utilizara el método deductivo e inductivo, como base para la obtención de las respuestas deseadas.

**5.03 Formulación del Proceso de Aplicación de la propuesta**

**5.03.01. Técnica de la recolección de la información**

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el investigador para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación.

Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación en común.

<u>La Entrevista</u>

Consiste en conseguir , mediante preguntas formuladas en el contexto de la investigación o mediante otro tipos de estímulos , por ejemplo visuales, que las

personas objeto del estudio emitan informaciones que sean útiles para resolver la pregunta central de la investigación . Puede definirse la entrevista como un test de estimulo- reacción.

Los rasgos característicos de una entrevista son: las preguntas generales, presentadas de una manera poco rigurosa y no preestablecida que comúnmente generan repuestas de contenido profundo. Tanto el entrevistador como el entrevistado tienen total libertad para expresarse; la duración es ilimitada y se pueden repetir las sesiones. Frecuentemente la finalidad de la entrevista responde a la importancia que se le concede a la información que posee la persona o pequeño grupo de personas encuestadas.

La entrevista se apoya básicamente en la comunicación verbal, por ello requiere de un entrevistador que actué con sumo cuidado; de él depende la cantidad y calidad de la información; deberá observar las reacciones del entrevistado, verificar o ampliar respuestas, y en el reporte incluir la descripción de la situación. Conducidas adecuadamente, las entrevistas dan acceso a mejor y más información.

(Calabozo, 2011)

Donde las estructuras pueden ser:

Pirámide: Comienza la entrevista con preguntas cerradas y termina con preguntas abiertas.

Embudo: Comienza la entrevista con preguntas abiertas y termina con preguntas cerradas.

Diamante: Comienza la entrevista con preguntas cerradas, luego continúa con un conjunto de preguntas abiertas y luego termina con preguntas cerradas.

(Moreno y García, 2004)

En el proyecto se utilizara como herramienta de recolección de información la entrevista para la dueña de la farmacia y su dependiente de farmacia, con el objetivo de obtener una gran cantidad de información confiable y legitima, que permita el inicio, continuidad, el desarrollo y aplicación de la propuesta.

**5.03.02. Recolección de Información**

Para la recolección de información se aplico la entrevista tanto al dueño como al dependiente que labora en la farmacia.

Para lo cual se utilizara la estructura del diamante de la entrevistas, ya que esta empieza con preguntas cerradas para ir avanzando con la información con preguntas abiertas en donde se da opción al entrevistado de responder libremente para obtener las respuestas que reflejan la realidad de la farmacia.

Luego de haber aplicado la entrevista, se desprendió una seria de información necesaria para la realización y el desarrollo de la propuesta, para lo que se determino que

la farmacia no cuenta con un Manual de Procesos para la Adquisición de mercadería que se lo tome de ayuda para los dependientes de farmacia.

## 5.04 FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

### 5.04.01. Tema

Procesos y procedimientos, elaboración de un manual y mapeo de los procesos de adquisición de mercadería en la farmacia FarmaRed's ubicada en la parroquia condado alto del distrito metropolitano de quito en el periodo 2014.

### 5.04.02. Misión

Entregar un manual de adquisición de mercadería de calidad, que permita a la dueña y sus dependientes de la farmacia fidelizar clientes, reducir la caducidad de medicamentos e incrementar las ganancias.

### 5.04.03. Visión

Ser una fuente de consulta para los que estén interesados en la problemática de la correcta adquisición de mercadería a nivel farmacéutico y así reducir los niveles de medicamentos caducados en las farmacias.

### 5.04.04 Objetivo General

Elaborar un manual de procesos y procedimientos para la adquisición de mercadería en la farmacia FarmaRed's que sirva como herramienta para el proceso correcto de adquisición de mercadería y un control de inventario adecuado.

### 5.04.05 Objetivos Específicos

- Desarrollar las actividades diarias de la farmacia con altos niveles de conocimiento y organización por parte de los dependientes.
- Definir procesos y procedimientos para la adquisición de mercadería y manejo de inventarios.
- Fomentar el uso del manual para los dependientes que son ajenos a la farmacia.

## 5.05 JUSTIFICACIÓN

Las farmacias son establecimientos sanitarios de interés público, que están bajo la coordinación de uno o más farmacéuticos en donde se realiza: la adquisición, conservación y dispensación de los medicamentos que garantiza la calidad, la protección de la salud y la prevención de enfermedades.

Tras la realización de la entrevista se pudo sacar como conclusión que la farmacia necesita de un manual para la correcta adquisición de mercadería para así

reducir el nivel de medicamentos caducados y fidelizar gran cantidad de clientes para que obtenga los ingresos deseados.

El presente manual, es una guía que describe los procesos y procedimientos que se deben tener en cuenta en la adquisición de medicamentos para alcanzar la excelencia y un control económico confiable son los objetivos fundamentales de los Servicios Farmacéuticos.

El Ministerio de Salud Pública constantemente viene implementando una serie de medidas con el fin de lograr tales propósitos, determinantes en el grado de satisfacción de la población y en los niveles de eficiencia económica.

## 5.06 TEMAS DEL MANUAL

### 5.06.01 OBJETIVOS DE UN SERVICIO FARMACÉUTICO

- Promover y propiciar estilos de vida saludables.
- Prevenir factores de riesgo derivados del uso inadecuado de medicamentos y promover su uso adecuado.
- Suministrar los medicamentos y dispositivos médicos e informar a los pacientes sobre su uso adecuado.
- Ofrecer atención farmacéutica a los pacientes y realizar con el equipo de salud intervenciones relacionadas con los medicamentos.

## 5.06.02 ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

### 5.06.02.01 Documentación necesaria para el funcionamiento de la farmacia

Los establecimientos deben contar con la siguiente documentación legal:

Licencia sanitaria: en caso de manejar medicamentos controlados o productos de origen biológico.

Permiso de funcionamiento: se asume que se cumple con los requisitos exigidos por la legislación sanitaria, y la farmacopea.

Aviso responsable sanitario: se debe presentar copia del título y la cedula del bioquímico farmacéutico

## 5.06.03 PROGRAMACION DE GESTION DE COMPRAS

Se desarrolla estimando necesidades de medicamentos a través de consumo reales e información sobre morbilidad, utilización de medicamento y periodos de desabastecimiento.

Es una actividad importante de gestión en la farmacia, ya que se debe decidir sobre los volúmenes de las adquisiciones, tomando en cuenta:

- Existencia máxima
- Existencia mínima o punto de reordenamiento

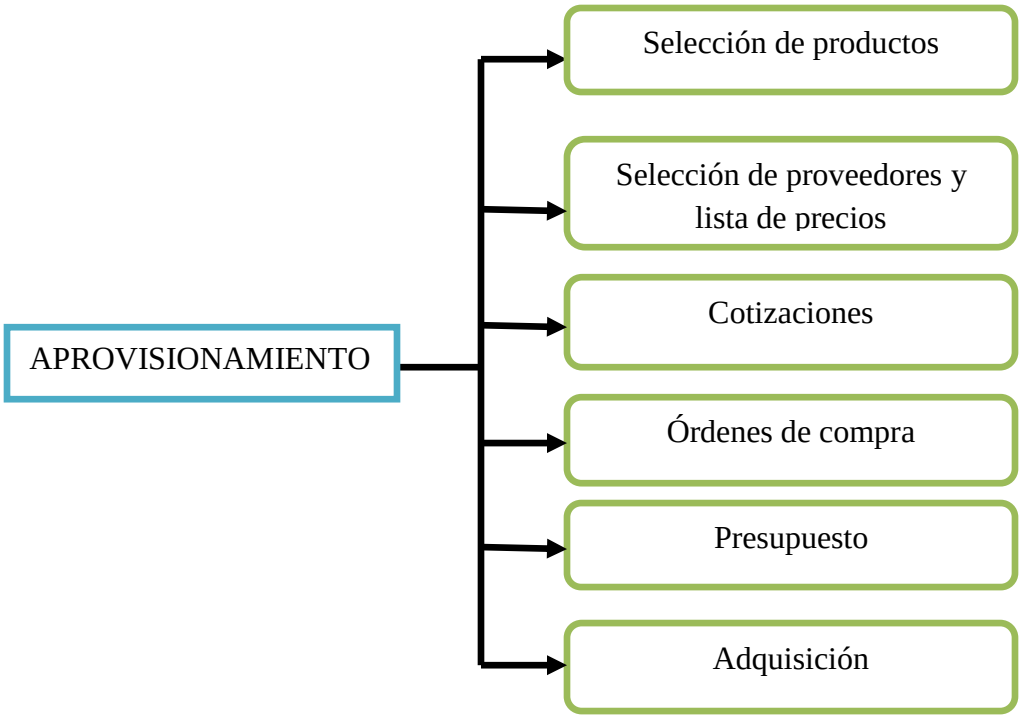
- Niveles de consumos de periodos anteriores
- Morbilidad estacional
- Tiempo de respuesta en recibirse los medicamentos solicitados y las limitaciones del espacio físico.

Las existencias en las farmacias se determinan tomando en cuenta:

- La programación anual
- El consumo promedio
- La capacidad instalada
- Periodo de reposición
- La presentación y forma farmacéutica de los medicamentos que vende la farmacia.

**TABLA N° 11**

**GESTION DE COMPRAS**




**5.06.03.01 Consumo promedio diario ajustado (C.P.D)**

Se calculan tomando en cuenta el consumo en un periodo de tiempo de 12 meses y se divide entre el número de días que el abastecimiento fue continuo:

<u>Ejemplo</u>

El consumo anual de ampicilina en capsulas por 500mg es de 7.776 unidades y el periodo de abastecimiento es de 300 días:

$$CPD = \frac{7.776}{300}$$

$$CPD = 26\ cap. Por\ día$$

Si la reposición de existencias a la farmacia se realiza una vez por semana

Existencia mínima: se calcula multiplicando el consumo promedio diario ajustado por el número de días que tarda el pedido desde que se lo elabora; generalmente tarda 2 días en llegar el pedido a la farmacia.

$$EM = 26\ \text{caps.x2dias} = 52\ \text{caps.}$$

$$EM = \frac{52caps}{20tblxcaja} = 3\ cajas$$

(Andrade, 2012)

**5.06.04 RECEPCIÓN**

Recepción Administrativa

Verificar los productos que llegan a la farmacia por medio de la orden de adquisición y la factura; se comparan las cantidades llegadas con las cantidades

pedidas, los precios y el cumplimiento de las condiciones estipuladas de entrega entre el proveedor y la Farmacia.

De igual forma se verifica en presencia del transportista las condiciones de las cajas que contienen los productos, (cajas húmedas, en mal estado, con apariencia de haber sido manipuladas), realizando las correspondientes observaciones y dejándolas por escrito en la guía del transportador.

*Figura N°1.*Rincón farmacéutico, (2013)

Recepción Técnica

Se inspeccionan visualmente la totalidad de los medicamentos e insumos que ingresan a la Farmacia, para constatar que cumplen con las características técnicas del producto como:

• Fecha de vencimiento. (Debe ser superior a 1 año o al 80 % de su vida útil)

• Número de Lote.

• Registro Sanitario.

• Nombre del fabricante.

• Características físicas y organolépticas del producto, etiquetas, empaques y envases.

*Figura N° 2.* Rincón farmacéutico, (2013)

Ejemplos:

Líquidos: Verificar la presencia de partículas extrañas suspendidas o sedimentadas, consistencia y apariencia.

Sólidos: No deben contener grumos ni partículas extrañas, identificar cambios en el color, apariencia y que las tabletas no se encuentren partidas.

Inspeccionar que los envases y las etiquetas no se encuentren deterioradas y se encuentren en perfecto estado.

Los empaques, envases y etiquetas hacen parte del medicamento y cualquier deterioro en los mismos es motivo de rechazo.

### 5.06.05. ALMACENAMIENTO

Los suministros tienen que ser protegidos en algún sitio hasta que puedan ser distribuidos o utilizados, se debe utilizar un sistema organizado que permita saber el tipo, cantidad y la localización de los medicamentos existentes en dicho lugar.

Este es el proceso de almacenamiento y es importante para la protección de los medicamentos. La organización de un almacén o bodega debe tener en cuenta las normas necesarias para el mantenimiento de la calidad y el resguardo de la seguridad de los productos. (OMS, 2001)

Existen diferentes métodos de almacenamiento de medicamentos como:

- Por grupo farmacológico.
- Por orden alfabético de nombre genérico.
- Por laboratorio fabricante o deposito proveedor.

*Figura N°3.* Dispensación de medicamentos. (2012)

Para lo cual hay que tener en cuenta:

- La revisión mensual de fechas de vencimiento de los medicamento indicando las fechas menores de 6 meses.
- Control de la temperatura y humedad: Con el Termohigometro realizando dos inspecciones diarias, una en la mañana y otra en la tarde, así se garantiza que las condiciones del establecimiento, sean las adecuadas para mantener la calidad y estabilidad de los medicamentos.
- Para almacenar los medicamentos que requieren temperaturas de refrigeración, se utiliza una nevera con termómetro para controlar la temperatura de la misma. Se debe registrar las mediciones que se realizan al día (una en la mañana y otra en la tarde).
- Los medicamentos que deben estar en refrigeración deben estar a una temperatura de refrigeración de 2 a 8°C.

*Figura N°4.* Revisión de medicamentos básicos. (2013)

### 5.06.05.01. Fechas de caducidad

La fecha de caducidad de todos los medicamentos se puede leer en la etiqueta.

La medicación caducada ha perdido ya parte de su efecto y puede llegar a ser totalmente inefectiva e incluso tóxica causando con su administración mayor daño que beneficio.

En caso de que haya un envase sin etiqueta este se considera caducado.

Revisar la fecha de caducidad en el momento de entrega de la medicación.

*Figura N°5.* Revisión de medicamentos. (2012)

Los medicamentos con fechas de caducidad más próximas deben ser utilizados en primer lugar. Por ello, se aconseja colocarlos en las primeras filas de las estanterías, de manera que se dispensen primero las más antiguas. Aquellas con fecha posterior se colocarán al final.

*Figura N°6.* Ubicación medicamentos. (2014)

- No debe botarse a la basura, ya que pueden contaminar el ambiente o ser recogidos por personas que luego se pueden intoxicar.

- Deben ser destruidos con muchas precauciones.

*Figura N°7.* Medicamentos caducados. (2009)

### 5.06.05.02. Condiciones higiénicas y sanitarias

- Paredes, pisos y techos deben ser uniformes, fáciles de limpiar con material que sea propenso a la humedad.

*Figura N°8.* Farmacias. (2014)

- Debe contar con ventanas y un acceso por donde ingrese la ventilación e iluminación natural, evitando que los medicamentos estén expuestos al sol ya que este puede deteriorarlos.

*Figura N°9.* Farmacias. (2014)

- Las estanterías y los lugares destinados para el almacenamiento de los medicamentos deben permanecer limpios, ya que la presencia de polvo y suciedad atrae a los insectos que pueden dañar los medicamentos.

*Figura N°10.* Almacenamiento de medicamentos. (2009)

**5.06.05.03. Condiciones ambientales**

Propiedades físicas: apariencia, tamaño, dureza, color, etc.

Propiedades químicas: estabilidad, potencia y microbiológicas como la presencia de gérmenes, pueden verse afectadas por factores ambientales como:

- Luz
- Temperatura
- Humedad

Estos 3 elementos son enemigos ambientales de los medicamentos.

### 5.06.05.04. Luz

Existen medicamentos que se deterioran por estar en contacto directo con la luz, ya sea natural o artificial, estos medicamentos se denominan:

Fotosensibles: estos medicamentos vienen empacados en blíster de color rojo o ámbar, frascos color ámbar, ampollas de color ámbar.

La recomendación es que este tipo de medicamento nunca debe perder el empaque original de protección.

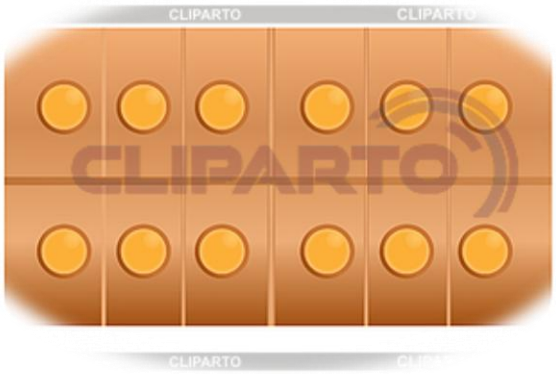



*Figura N°11.* Medicamentos fotosensibles. (2009)

### 5.06.05.05. Temperatura

Cada medicamento tiene un límite de temperatura hasta el cual resiste sin deteriorarse, este requisito debe estar indicado en el empaque del producto.

Los medicamentos sensibles a la temperatura reciben el nombre de:

Termos sensibles: los cambios de temperatura o temperaturas inadecuadas deterioran al producto y que hacen que el producto pierda su potencia o que estos productos sean tóxicos para el organismo.

*Figura N°12.* Medicamentos termo sensibles. (2010)

**5.06.05.06. Humedad**

Afecta las condiciones de estabilidad de los medicamentos almacenados.

Ocasiona deterioro de las formas farmacéutica por crecimiento de microorganismos como hongos y bacterias, produce reacciones químicas de oxidación de los componentes del medicamento.

Estos medicamentos son denominados higroscópicos.

(Andrade, 2012)

*Figura N°13.* Medicamentos higroscópicos. (2010)

### 5.06.06. Área de cuarentena

Es el espacio destinado para el almacenamiento de medicamentos en estado de decisión:

- Medicamentos por caducar
- Medicamentos en sobre stock
- Medicamentos rotos o en mal estado
- Medicamentos por baja rotación

### 5.06.07. Distribución al paciente

Sólo debe ser distribuida aquella medicación que haya sido prescrita o recetada por el médico.

- Pedir la receta al paciente.
- Verificar correctamente tanto el fármaco recetado como la dosis. Ante una difícil lectura, no intente adivinarlo porque puede conducir a graves errores.

- Comprobar que posea suficiente medicación en el stock.
- No reducir la dosificación del tratamiento.
- Mantener los envases de los fármacos recetados delante de él paciente.
- Dispensar los fármacos siguiendo el orden de la prescripción.
- Las capsulas que se venden sueltas no deben ser manipuladas directamente.

*Figura N°14.* Dispensación de medicamentos. (2013)

## 5.06.08. UTILIZACIÓN ADECUADA DE LOS MEDICAMENTOS

Los fármacos ayudan a superar enfermedades si son utilizados correctamente, pero recordemos que pueden incluso llegar a poner en peligro nuestra vida cuando su uso es inadecuado

No solo es muy caro aplicar muchos fármacos para el tratamiento de una enfermedad, sino que también reduce nuestros recursos. Por ambos motivos debemos siempre ajustarnos a la prescripción u orden médica.

**5.06.08.01. Instrucciones para el paciente:**

- Algunos pacientes no siguen correctamente las instrucciones médicas.

  Es su trabajo explicarles que esto conduce a una mala convalecencia de la enfermedad y pueden llegar a producirse resistencias hacia el tratamiento con el medicamento.
- Aconseje al paciente que regrese para aumentar la medicación o para una nueva visita médica dado el caso que aparezcan más síntomas.
- Aconseje al paciente que no se automedique en base a sus ideas.
- Los dependientes de farmacia deben ser una fuente de información más no de automedicación para los pacientes.

*Figura N°15.* Dispensación de medicamentos. (2013)

## 5.06.09. ALMACENAMIENTO DE NARCÓTICOS

Para algunos medicamentos que son aplicados a nivel del hospital existen reglamentaciones internacionales. Como por ejemplo la Morfina, el Diazepam y Fenobarbital

Estos medicamentos, deben ser almacenados bajo llave y su distribución debe ser registrada detalladamente, en lo que respecta la entrega dentro del sistema de la farmacia así como también la entrega directa al paciente.

*Figura N°16.* Medicamentos bajo llave. (2013)

**Art. 68.-** Falsificación, forjamiento o alteración de recetas.- Quien falsifique, forje o altere recetas medicas o las utilice con el fin de procurarse sustancias

sujetas a fiscalización y drogas o preparados que las contengan, será sancionado con reclusión menor ordinaria de tres a 6 años y multa de quince a tres mil salarios mínimos vitales generales.

**Art. 69.-** Despacho indebido.- El propietario, administrador o empleado de droguería, farmacia o local de comercio autorizado para la venta de medicamentos que despache sustancias sujetas a fiscalización o preparados que las contengan, sin receta o con recetas caducadas o falsificadas, forjadas o alteradas, será reprimido con reclusión menor ordinaria de tres a seis años, multa de quince a tres mil salarios mínimos vitales generales y clausura definitiva del establecimiento. En caso de ser profesional, será privado definitivamente de su ejercicio.

## 5.06.10.PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

### 5.06.10.01. Gestión de calidad

Todas las partes involucradas en el almacenamiento, conservación y la distribución de los productos farmacéuticos deben compartir la responsabilidad, según su nivel de competencia, de la preservación de la calidad y seguridad de los productos adquiridos.

### 5.06.10.02. Documentación

- Establecer y mantener un sistema de documentación que incluya los procedimientos operativos, las instrucciones de trabajo y los registros

necesarios para asegurar que los procesos se cumplan, controlen y registren de manera permanente y segura con el fin de mantener la calidad de cada uno de los productos.

- Debe existir un procedimiento general para la creación y el control de los documentos originados en el establecimiento farmacéutico.
- Todos los registros relacionados con la identificación y los lotes de un producto, así como con la conservación de medicamentos durante el almacenamiento y transporte deben guardarse por un tiempo no menor de tres años. Los documentos y los datos pueden estar registrados en forma impresa o por medios electrónicos.
- El ingreso de los medicamentos se registra en el sistema de información (KARDEX), consignando:

  ENTRADAS Cantidades

  SALIDAS Valor Unitario

  SALDO Valor Total

**NOMBRE DEL MEDICAMENTO: …….**

**Presentación: …….**

**Dosificación: …….**

| Fecha | Descripción | Entrada | Salida | Precio | Observaciones |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

*Figura N°17.* Kárdex.

# CAPITULO VI

## 6.01 RECURSOS

Son todos los elementos que la empresa requiere para lograr los objetivos y se clasifican en:

**Recurso tecnológico:** es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual).

- Computadora
- Impresora

**Recursos económicos:** es toda cosa, material o inmaterial, tangible o intangible, que tiene la capacidad de satisfacer una necesidad de una persona o de una comunidad de personas.

- Lápices
- Esferos
- Hojas de papel bond
- Cuaderno

**Recursos humanos:** se denomina recursos humanos (RRHH) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización.

- Tutor
- Investigador
- Dueña de la farmacia

(Carrera, 2011)

## 6.02 PRESUPUESTO

Según Burbano y Ortíz (2004) "un presupuesto es un es la estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado. También dice que el presupuesto es una expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un periodo, con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlos"

| RECURSO HUMANO | |
|---|---|
| **Tesis** | $ 720,00 |
| **Investigador** | $ 230,00 |
| **TOTAL** | $ 950,00 |

| EQUIPOS Y TECNOLOGIA | | | |
|---|---|---|---|
| **CANTIDAD** | **DESCRIPCION** | **V.UNITARIO** | **V.TOTAL** |
| **1 Laptop** | HP PAVILION | $ 350,00 | $ 350,00 |
| **1 Impreso** | Epson tinta continua | $ 200,00 | $ 200,00 |
| **TOTAL** | | | $ 550,00 |

| SUMINISTROS DE OFICINA | | | |
|---|---|---|---|
| **CANTIDAD** | **DESCRIPCION** | **V.UNITARIO** | **V.TOTAL** |
| **Internet** | I Planet | $ 22,00 | $ 22,00 |
| **Flash Kingston** | 4GB | $ 15,00 | $ 15,00 |
| **Tinta** | para tinta continua | $ 12,00 | $ 12,00 |
| **2 resmas de papel** | Papel bond A4 | $ 3,00 | $ 6,00 |
| **2 CD's** | Regrabable | $ 1,00 | $ 1,00 |
| **2 impresiones** | CD | $ 20,00 | $ 20,00 |
| **3 Anillados** | Anillo grande | $ 2,00 | $ 6,00 |
| **1 Empastado** | Proyecto final | $ 23,00 | $ 23,00 |
| **100 copias** | | $ 0,02 | $ 2,00 |
| **manual 60 hjs** | impresión | $ 0,05 | $ 3,00 |
| **TOTAL** | | | $ 110,00 |

| TOTAL GASTOS | |
|---|---|
| **Recurso Humano** | $ 950,00 |
| **Equipo y tecnología** | $ 550,00 |
| **Suministros de oficina** | $ 110,00 |
| **TOTAL** | $ 1.610,00 |

## 6.03 CRONOGRAMA

Corresponde a la programación de las actividades básicas del proyecto y la distribución del tiempo estimado para su cumplimiento.

Constituye un recurso de ordenamiento de la ejecución de las actividades del proyecto así como de control de tiempo.

Se sugiere utilizar el diagrama de Gantt

### TABLA N° 12

### DIAGRAMA DE GANTT

| Actividades | MESES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 12 | | | | 4 | | | | 5 | | | | 6 | | | | 7 | | | | 8 | | | | 9 | | | | 10 | | | |
| | SEMANAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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 |
| Selección tema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aprobación tema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Primer capitulo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Segundo capitulo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tercer capitulo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cuarto capitulo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Quinto capitulo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sexto capitulo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Séptimo capitulo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega anillados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Elaborado por: Jessica Anabel Terán Viteri

# CAPITULO VII

## 7.01 Conclusiones

El objetivo de este manual es mantener los procesos de adquisición de mercadería, para garantizar que los clientes lleguen a la farmacia y poder satisfacer sus necesidades, optimizando los recursos y cumpliendo con cada uno de los procesos de adquisición de mercadería, para que exista un adecuado stock y una buena mejor administración de los recursos de la farmacia.

En cuanto a las actividades han sido desarrolladas conforme a las necesidades de la farmacia con el fin de dar una mejor atención tanto al cliente interno como al externo y así poder cumplir con los objetivos del servicio farmacéutico, mejorando los criterios de eficacia y eficiencia, en cuanto al desarrollo de los procesos y de las personas que deben realizarlo, asegurando el cumplimiento de cada uno de los procedimientos y aprovecharlos para una mejora en los resultados de la farmacia.

## 7.02 Recomendaciones

El manual de procesos de adquisición de mercadería es un documento que contiene la descripción detallada de cada proceso a realizarse para la adquisición de mercadería.

Este debe ser utilizado como instrumento de información para el personal que labora en la farmacia para que se pueda dar cumplimiento a los procesos que se requiere para la adquisición de mercadería.

Orientar a los trabajadores de la farmacia a la interrelación con los procesos de la farmacia para contribuir con un mejor control de los resultados de las actividades realizadas, disminuyendo los costos, mejorando la calidad del servicio y realizando una mejora en la atención de los clientes de la farmacia.

Cada farmacia debe contar con un manual de procesos porque este ayudara a que cada trabajador este informado de cada uno de los procesos que debe seguir en la farmacia para prestar una mejor atención y realizar mejores mediante las sugerencias e inquietudes de los clientes que ayudaran a una mejor realización de los procesos.

# ANEXOS

## Entrevista

1. **El local en donde opera su farmacia es propia o arrendada.**

   PROPIA… ARRENDADA….

2. **En promedio cuantos clientes visitan su farmacia.**

3. **En promedio diario ¿Cuánto es el volumen de ventas?**

4. **Tiene usted trabajadores independientes**

SI

NO POR QUÉ?

5. **En su farmacia se presentan productos caducados**

SI

NO

6. **Posee usted un sistema para el registro de la entrada y salida de medicamentos en su farmacia.**

SI

NO POR QUÉ?

**7. Su farmacia cuenta con un Manual de procesos para la adquisición de mercadería.**

SI

NO POR QUÉ?

**8. Le gustaría que su farmacia incremente sus ingresos y adquirir nuevos clientes.**

**9. Le interesa poseer en su farmacia un Manual que sirva como instrumento para la mejora de la farmacia.**

# BIBLIOGRAFIA


- Arikian,S.R. (1992) Los aspectos practico de la farmacoeconomia, diciembre, pp96-99
- Badía, X. (1993) La evolución económica de medicamentos. Dirección farmacéutica,3,pp 30-32
- Kotler. (1975). Dirección de Mercadotecnia. Editorial Diana.
- Alet, Josep (1992). Marketing directo integrado. Edicion Gestion 2000
- Alegría, Altamirano (2012). La investigación científica. Efecto gráfico.
- Andrade. M. (2012). Organización farmacéutica.