



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

ESCUELA DE SALUD

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

REDISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. MEJORAR
LA PRÁCTICA ADECUADA DE LAS ACTIVIDADES EN LA FARMACIA
COMUNITARIA (FRANQUICIA SANTA CRUZ) EN EL D.M.Q PERIODO 2015.

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

Autora: Cuenca Cachipundo Gabriela Estefanía

Tutor: Ing. Giovanni Urbina

Quito, Mayo 2015

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.

Gabriela Estefanía Cuenca Cachipundo

C.I. 1900479450

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Gabriela Estefanía Cuenca Cachipundo 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".

C.I. 1900479450

AGRADECIMIENTO

Doy Gracias primeramente a Dios por permitirme realizarme como profesional que ha sido uno de mis más grandes sueños, a mis padres por darme el apoyo incondicional y mi gratitud al Ing. Giovanni Urbina, por brindarme su valioso aporte profesional y ético en esta trayectoria llegando a culminar el semestre después de una ardua labor.

Gracias a cada uno de los docentes que me brindaron su conocimiento y fueron un pilar, ahora su recompensa será reflejada en esta tesis.

DEDICATORIA

A mis padres Fernando Cuenca y María Cachipundo por brindarme su amor y apoyo incondicional para culminar con éxito mi carrera.

A mis hermanos Amada Cuenca y Fernando Cuenca por darme fuerza y propulsión.

A mi novio Freddy Quilo por ser mi guía y acompañarme en cada momento.

Índice General

PORTADA

DECLARATORIA.....	ii
CESIÓN DE DERECHOS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
Índice General	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras.....	x
RESUMEN EJECUTIVO	ix
ABSTRACT.....	1
Capítulo I.....	3
1.01. Contexto	3
1.01.01. Área de recepción o administrativa.....	4
1.01.02. Área de almacenamiento.	4
1.01.03. Área de dispensación.	4
1.02. Justificación	5
1.03. Definición del Problema Central (Matriz T)	6
1.03.01 Análisis de la Matriz T.....	8
Capítulo II	10
2.01. Mapeo de Involucrados	10
2.01.01. Involucrados directos.....	10
2.01.02. Involucrados indirectos.	10
2.01.03. Análisis del Mapeo de Involucrados.....	12
2.02. Matriz de Análisis de Involucrados	14
2.02.01. Actores.	14
2.02.02. Intereses sobre el problema.....	14

2.02.03. Problemas percibidos.....	14
2.02.04. Recursos, mandatos y capacidades.....	15
2.02.05. Intereses del proyecto.	15
2.02.06. Conflictos.	15
2.02.07 Acuerdos.	15
2.02.08 Análisis de la Matriz de Análisis de Involucrados.	17
Capítulo III.....	19
3.01. Árbol de problemas.....	19
3.01.01. Causas.	19
3.01.02. Efectos.	19
3.02. Análisis del Árbol de Problemas.....	21
3.02. Árbol de objetivos	22
3.02. Análisis del Árbol de Objetivos.....	24
Capítulo IV	25
4.01. Matriz de Análisis de Alternativas	25
4.01. 01Análisis de la Matriz de Alternativas	27
4.02. Matriz de análisis de impacto de los objetivos.....	28
4.02.01. Análisis de la Matriz de impacto de los objetivos.....	29
4.03. Diagrama de Estrategias	31
4.03.01. Análisis del Diagrama de Estrategias.....	33
4.04. Matriz del Marco Lógico.....	34
4.04.01. Análisis de la Matriz del Marco Lógico.	35
Capítulo V.....	36
5.01 Antecedentes.....	36
5.02. Descripción	38
5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta	40
5.03.01. Tema.....	40
5.03.02. Introducción.	40
5.03.03. Objetivo General.....	41
5.03.04. Objetivos Específicos.	41

5.03.05. Alcance.	41
5.03.06. Justificación.	42
5.03.07. Área Administrativa.	42
5.03.07.01. Apertura de la farmacia.	43
5.03.07.01.01. Procesos.	43
5.03.07.01.02. Flujograma de apertura.	44
5.03.07.02. Ingreso al sistema de la farmacia.	45
5.03.07.02.01. Proceso.	45
5.03.07.02.02. Flujograma de ingreso al sistema.	46
5.03.07.02.03. Cronograma de actividades de los proceso.	47
5.03.07.03. Limpieza de la farmacia.	48
5.03.07.03.01. Proceso.	48
5.03.07.03.02. Flujograma de limpieza.	49
5.03.07.03.03. Cronograma de actividades de limpieza.	50
5.03.08. Área Almacenamiento.	51
5.03.08.01. Área de recepción.	51
5.03.08.01.01 Formato de recepción de medicamentos.	53
5.03.08.01.02. Proceso.	54
5.03.08.01.03. Flujograma de recepción.	55
5.03.08.02. Área de almacén.	56
5.03.08.02.01. Procesos.	56
5.03.08.02.02. Flujograma de almacenamiento.	57
5.03.08.03. Área de cuarentena o medicamentos caducados.	58
5.03.08.03.02. Procesos.	58
5.03.08.03.03. Flujograma de cuarentena.	59
5.03.09. Área de dispensación.	60
5.03.09.01. Atención del cliente.	60
5.03.09.01.01. Procesos.	60
5.03.09.01.02. Flujograma de atención del cliente.	61
5.03.09.02. Reclamos y devoluciones.	62

5.03.09.02.01. Procesos.....	62
5.03.09.02.03. Flujograma de reclamos y devoluciones.....	63
Capítulo VI.....	64
6.01 Recurso.....	64
6.01.01 Recurso Humano.....	64
6.01.02 Recurso Tecnológico.....	64
6.01.03 Recurso Físicos.....	65
6.02. Presupuesto.....	66
6.01. Cronograma.....	68
Capítulo VII.....	69
7.01 Conclusiones.....	69
7.02 Recomendaciones.....	71
BIBLIOGRAFÍA CITADA.....	72
ANEXOS.....	75

Índice de Tablas

Tabla 1	7
Tabla 2	66
Tabla 3	67
Tabla 4	67
Tabla 5	67

Índice de Figuras

<i>Gráfica No 1.</i> Mapeo de Involucrados.....	11
<i>Gráfica No 2.</i> Árbol de problemas.....	20
<i>Gráfica No 3.</i> Árbol de objetivos.....	23
<i>Gráfica No 4.</i> Diagrama de estrategias	32

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto fue realizado después de analizar algunos aspectos en las diferentes áreas de la farmacia Comunitaria “Franquicia Santa Cruz” ubicada en el sector Atucucho, motivo por el cual los procesos y procedimientos al ejecutarse por el personal de la farmacia no están siendo desarrollados de acuerdo al manual sino de una manera empírica lo cual ocasiona cuellos de botella.

Razón por la cual se efectúa el rediseño del manual de procesos y procedimientos ya que hoy en la actualidad es muy importante que la farmacia renueve y genere estrategias de estos procesos, con el fin de que la administradora y dependientes conozcan las actividades a ejecutarse por medio de una capacitación que explique claramente los procesos y procedimientos para mejorar la calidad de servicio que se brinda en la farmacia hacia la comunidad.

Después de la capacitación del manual de procesos y procedimientos los resultados fueron eficientes siendo estos los siguientes:

- ✚ Administrar bien el tiempo en cada una de las actividades.
- ✚ Buen servicio por el personal de la farmacia.
- ✚ Stock máximo de productos y medicamentos.
- ✚ Escasos reclamos, quejas y devoluciones de productos o medicamentos.

Al tener personal capacitado y comprometido en la farmacia Comunitaria “Franquicia Santa Cruz” sobre el rediseño del manual de procesos y procedimientos obtuvimos una disminución de errores y una mejor practica adecuada de las actividades logrando así la satisfacción de los clientes y aumento de los recursos económicos hacia la farmacia.

ABSTRACT

The present project was realized after analyzing some aspects in the different areas of the “Franchise Santa Cruz” Community pharmacy located in the sector Atucucho, motive by which the processes and procedures manual to execute for the personnel of the pharmacy are not being developed in agreement to the manual but in an empirical way which causes necks of bottle in each of the areas provoking wastages.

Reason for which there is effected the redesign of the process and procedures manual since today at present it is very important that the pharmacy renew and generate strategies of these processes, which the end of that the administrator and dependent´s know the activities to execute by through a training that explains clearly the processes and procedures to improve the quality of service that is provided at pharmacy to the community.

After the training of the process and procedures manual the results were efficient:

- ✚ To administer well the time in each of the activities.
- ✚ Good service for the personnel of the pharmacy.
- ✚ Maximum Stock of products and medicines.
- ✚ Scanty claims, complaints and returns of products or medicines.

On having had personal trained and committed which the “Franchise Santa Cruz” pharmacy Community about of the redesign of the process and procedures manual we obtained a reduction of errors and best suitable practice of the activities achieving this way the satisfaction of the clients and increase of the economic resources towards the pharmacy.

Capítulo I

1.01. Contexto

En el Ecuador la mayoría de las farmacias existentes tanto dependientes como independientes poseen un manual de procesos y procedimientos donde cada uno de los dependientes desempeñan un papel fundamental en las diferentes áreas con el fin de realizar actividades adecuadas, por lo cual en la ciudad de Quito un mínimo porcentaje de farmacias se ve en la necesidad de cambiar sus procesos y procedimientos dando así un enfoque visionario, y es así como la farmacia Comunitaria (Franquicia Santa Cruz) busca diferenciarse al resto de las farmacias rediseñando el manual ya que no se lleva a cabo una correcta planificación y por ende los dependientes no ejecutan las actividades como lo indica el manual de procesos y procedimientos de esta farmacia.

1.01.01. Área de recepción o administrativa.

“Art. 29.- La recepción es la actividad concerniente a la aceptación de los productos, que ingresan a la bodega de almacenamiento, que incluye los procesos y las actividades necesarios, para asegurar que la cantidad y calidad de los productos corresponde a las solicitadas.” (Acuerdo No. 00004872, p6)

1.01.02. Área de almacenamiento.

“Art. 35.- El establecimiento deberá contar con uno o ambos tipos de modelos de gestión operativa en las bodegas de almacenamiento:” (Acuerdo No. 00004872, p8)

1.01.03. Área de dispensación.

“Art. 59.- Esta área está destinada a la dispensación de productos o medicamentos y a las diferentes actividades de atención farmacéutica.”(Acuerdo No. 00004872, p11)

Por este motivo al realizar este rediseño del manual de procesos y procedimientos nos enfocaremos en las distintas áreas ya mencionadas de la farmacia, lo cual ocasiona que las actividades a ejecutarse no estén siendo manejadas de una forma adecuada y oportuna.

1.02. Justificación

El primordial problema de la farmacia Comunitaria (Franquicia Santa Cruz) es que el personal que labora en la farmacia no tienen un amplio conocimiento de las actividades existentes en el manual de procesos y procedimientos que se ejecutan y por este motivo no hay un buen funcionamiento de las siguientes áreas como son: área administrativa, área de almacenamiento y área de dispensación las mismas que están escritas en un documento de apoyo que es el manual, lo cual ocasiona que la administradora y dependientes reciban quejas continuas por parte de los clientes y a la vez disminución de los mismos.

Razón por la cual mi proyecto plantea una mejora de las actividades al realizarse logrando así un mejor control y una solución a todos los posibles factores que retrasarían el crecimiento del establecimiento y su futuro venidero.

Este proyecto conseguirá que la propietaria y los dependientes de la farmacia Comunitaria (Franquicia Santa Cruz) tomen conciencia de las consecuencias que provocan las actividades mal ejecutadas tratando de elevar la rentabilidad y el incremento de los clientes, disminuyendo los actuales cuellos de botella que existen en los procesos y procedimientos ya que representan un problema de forma constante dejando estos procesos inconclusos y en muchos casos ni se los ejecuta.

1.03. Definición del Problema Central (Matriz T)

La Matriz T es una herramienta metodológica y grafica que en general nos permite analizar y relacionar las diferentes ideas, causas y efectos que nos ayudaran a identificar el principal problema.

Para realizar esta matriz debemos plantearnos algunas estrategias y así contribuir a la farmacia buscando todos los posibles problemas para el mejoramiento de las actividades del manual de procesos y procedimientos.

La Matriz T en cada una de las fuerzas tanto impulsadoras como bloqueadoras tiene un rango del 1 al 5 donde:

-  1=bajo
-  2=medio bajo
-  3=medio
-  4=medio alto
-  5=alto.

Tabla 1
Problema central o Matriz T

Análisis de la fuerza T					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Fuerza impulsadora	I	PC	I	PC	Fuerza bloqueadora
Cierre de la farmacia por pérdidas económicas.	Actividades mal ejecutadas en los procesos y procedimientos.				Incremento de clientes por buen servicio de la farmacia
Buena atención al cliente.	2	3	3	4	Los dependientes no son comprometidos.
No existe competencia directa.	2	4	5	5	No aplicar capacitación de los procesos y procedimientos.
Recurso humano emprendedor en la práctica.	3	5	5	5	Falta de conocimiento del manual.
Stock de medicamentos máximo.	2	4	3	4	Falta de control en el stock de los medicamentos.

Elaborado por: Cuenca Cachipueno Gabriela Estefanía.

1.03.01 Análisis de la Matriz T.

En la Matriz T las fuerzas impulsadoras son aquellas actividades que realizan una mejora o cambio de las mismas obteniendo un avance del proyecto, mientras que las fuerzas bloqueadoras son aquellas actividades que inmovilizan y de tal manera no se logra un avance del proyecto.

La situación empeorada puede ocasionar el cierre de la farmacia por pérdidas económicas pero gracias a la ayuda de las fuerzas impulsadoras está sigue progresando al brindar buena atención al cliente donde los dependientes cumplen un papel fundamental al momento de dispensar al cliente; no existe competencia directa ya que es la única ubicada en el sector de Atucucho; recurso humano emprendedor en la práctica los dependientes realizan las actividades establecidas; y el stock de medicamentos máximo hace que la farmacia disponga medicamentos suficientes para ser entregados al cliente.

En la situación mejorada vemos reflejado en el futuro un incremento de clientes por buen servicio de la farmacia ya que al ser observadas por las fuerzas bloqueadoras concluimos que los dependientes no son comprometidos por la falta de interés; no aplicar capacitación de los procesos y procedimientos hace que los dependientes no puedan ejecutar actividades adecuadas; falta de conocimiento del manual es porque no

tienen una idea clara de cómo realizar estas actividades; y la falta de control en el stock de los medicamentos provocan pérdidas ya sea por mal estado físico o caducidad de los mismos.

Luego de analizar la Matriz T podemos encontrar una solución a nuestro problema porque ha sido realizado mediante un estudio previo a la farmacia Comunitaria (Franquicia Santa Cruz) verificando cada uno de sus aspectos positivos que nos permiten seguir adelante con el proyecto y negativos lo cual debemos solucionar para evitar que la problemática a este problema se haga más grave y con el tiempo difícil de controlar.

Capítulo II

2.01. Mapeo de Involucrados

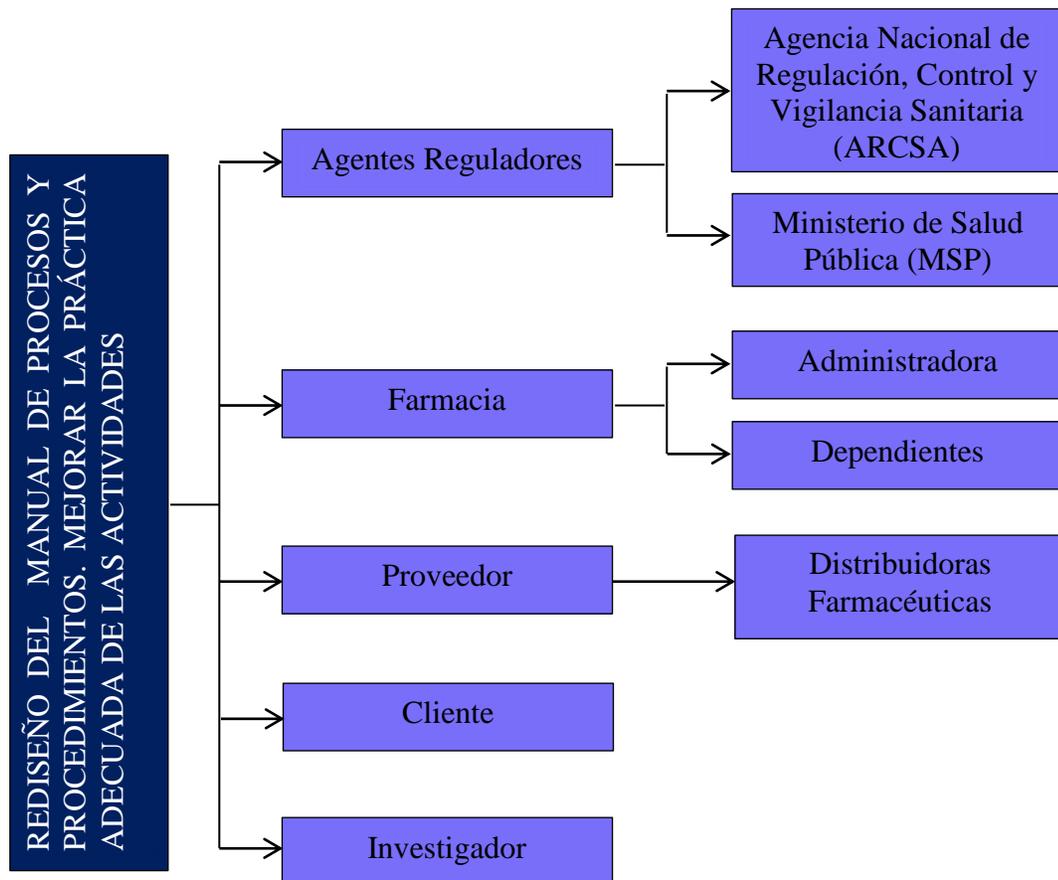
Esta matriz es una herramienta metodológica muy útil ya que nos ayudara a identificar a los principales actores involucrados en nuestro proyecto. Existen dos tipos de involucrados:

2.01.01. Involucrados directos.

Son aquellas personas que participan en cualquier etapa de la realización del proyecto.

2.01.02. Involucrados indirectos.

Son aquellas personas que utilizan el proyecto como herramienta metodológica.



Gráfica No 1. Mapeo de Involucrados.
Elaborado por: Cuenca Cachipueno Gabriela Estefanía.

2.01.03. Análisis del Mapeo de Involucrados.

Al realizar el mapeo de involucrados podemos analizar que no hay una práctica adecuada de las actividades siendo este el mayor problema la cual buscamos una solución a través de los involucrados que citaremos:

Los agentes reguladores principales que influyen son la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) y el Ministerio de Salud Pública (MSP) porque se encargan de que la farmacia cumpla con la normativa establecida alcanzando el buen funcionamiento de la misma.

La farmacia es un ente donde los principales participantes son la administradora ya que ella les da la accesibilidad del manual de procesos y procedimientos para poner en conocimiento las actividades que deben ejecutarse y los dependientes deben cumplir con cada una de las tareas asignadas guiándose por los procesos del manual para evitar cuellos de botellas.

Los proveedores son aquellos que brindan servicio por medio de las distribuidoras farmacéuticas porque de ellas adquirimos los medicamentos necesarios para el abastecimiento de la farmacia.

Los clientes son quienes acuden a la farmacia por un servicio y a la vez ellos nos generan recursos económicos al realizar compras de un medicamento o producto.

La investigadora es la encargada de que el rediseño del manual de proceso y procedimientos se ejecute junto con una capacitación al personal de la farmacia para disminuir los cuellos de botellas que evitan que la farmacia tenga un buen funcionamiento.

2.02. Matriz de Análisis de Involucrados

2.02.01. Actores.

Son aquellas personas o grupos de interés que actúan en el proyecto.

2.02.02. Intereses sobre el problema.

“Considera todas aquellas motivaciones que impulsan el comportamiento de los actores involucrados y que explican sus roles, poder de injerencia y actuaciones frente al problema.” (Rovayo. J, p45)

2.02.03. Problemas percibidos.

Son aquellas situaciones que afectan los intereses de los involucrados convirtiéndose en un problema. (Rovayo. J, p46)

2.02.04. Recursos, mandatos y capacidades.

“Son los recursos políticos, legales, humanos, o financieros que, así como los compromisos que eventualmente éstos podrían asumir frente al proyecto y su capacidad de participar.” (Rovayo. J, p47)

2.02.05. Intereses del proyecto.

Son aquellas expectativas o necesidades que los actores involucrados tienen y que esperan que el proyecto responda o no en el futuro. (Rovayo. J, p48)

2.02.06. Conflictos.

“Son los intereses contrapuestos que puedan afectar las posibilidades del proyecto o ponerlo en riesgo en razón de que no fueron considerados o manejados adecuadamente.” (Rovayo. J, p49)

2.02.07 Acuerdos.

Son considerados como actividades extras del proyecto facilitando a que el proyecto tenga validez.

Ver anexo N° 1, Pp. 83-84

2.02.08 Análisis de la Matriz de Análisis de Involucrados.

En la matriz de análisis de involucrados previo a un estudio analizado se detalla lo siguiente:

Primer actor los agentes reguladores su interés sobre el problema es que la farmacia tenga en regla y cumpla con las normas establecidas para evitar el principal problema percibido como el de no cumplir con las normas que son delegadas por el ARCSA y el MSP, siendo su mayor interés que los agentes reguladores cumplan con las visitas acordadas y las debidas capacitaciones para evitar los conflictos como son suspensión o cierre de la farmacia lo cual ocasionara que la farmacia no pueda seguir en funcionamiento y realizar sus respectivas actividades por lo que se llega a una consolidación tanto la farmacia como los agentes reguladores deben tomar conciencia y establecer fechas para que realicen las visitas de acuerdo al cronograma establecido.

Segundo actor la farmacia, su mayor interés es aplicar el manual de procesos y procedimientos de una manera adecuada y también buscar posicionamiento en el mercado farmacéutico a través de la satisfacción de los clientes para evitar problemas de pérdidas económicas y disminución de clientes gracias a la capacitación del manual de procesos y procedimientos para mejorar las actividades y no tener conflictos con la administración para que les facilite a los dependientes la accesibilidad al manual.

Tercer actor los proveedores, buscan evitar problemas con la administración de la farmacia ya que se han presentado cambios de horarios de la logística partiendo desde las distribuidoras farmacéutica que buscan dar un buen servicio y para evitar ciertos conflictos que se dan por los visitadores médicos al no cumplir con sus horarios establecidos o en ocasiones ni llegan y para esto se llega a un acuerdo donde los proveedores brinden un servicio adicional como es el de las impulsadoras para que ayuden a la venta de medicamentos y alcanzar el éxito deseado.

Cuarto actor el cliente, su interés sobre el problema es adquirir un buen servicio por parte del personal de la farmacia ya que se han presentado problemas de reclamos y devoluciones de los medicamento o productos donde la administradora y dependientes han tenido que aceptar las quejas y devoluciones por algún error cometido en las actividades que realizaron, su mayor interés es que los clientes se sientan seguros y satisfechos de recibir un buen servicio para esto el personal de farmacia se compromete a realizar de manera adecuada cada uno de los procesos y procedimientos.

Quinto actor la investigadora, mi principal interés sobre el problema es propiciar una solución a los cuellos de botellas que hay en la farmacia ya que el personal no tiene conocimiento de cómo realizar las actividades que están en el manual y a través de una capacitación informar y unificar toda actividad que se realice para evitar conflictos de que no tienen la misma información al resto del personal por eso hago entrega del rediseño del manual de proceso y procedimientos.

Capítulo III

3.01. Árbol de problemas

El árbol de problemas es una técnica que nos permite identificar el problema central, la cual se intenta resolver mediante una relación causa/efecto. (Rodríguez. O, 2012)

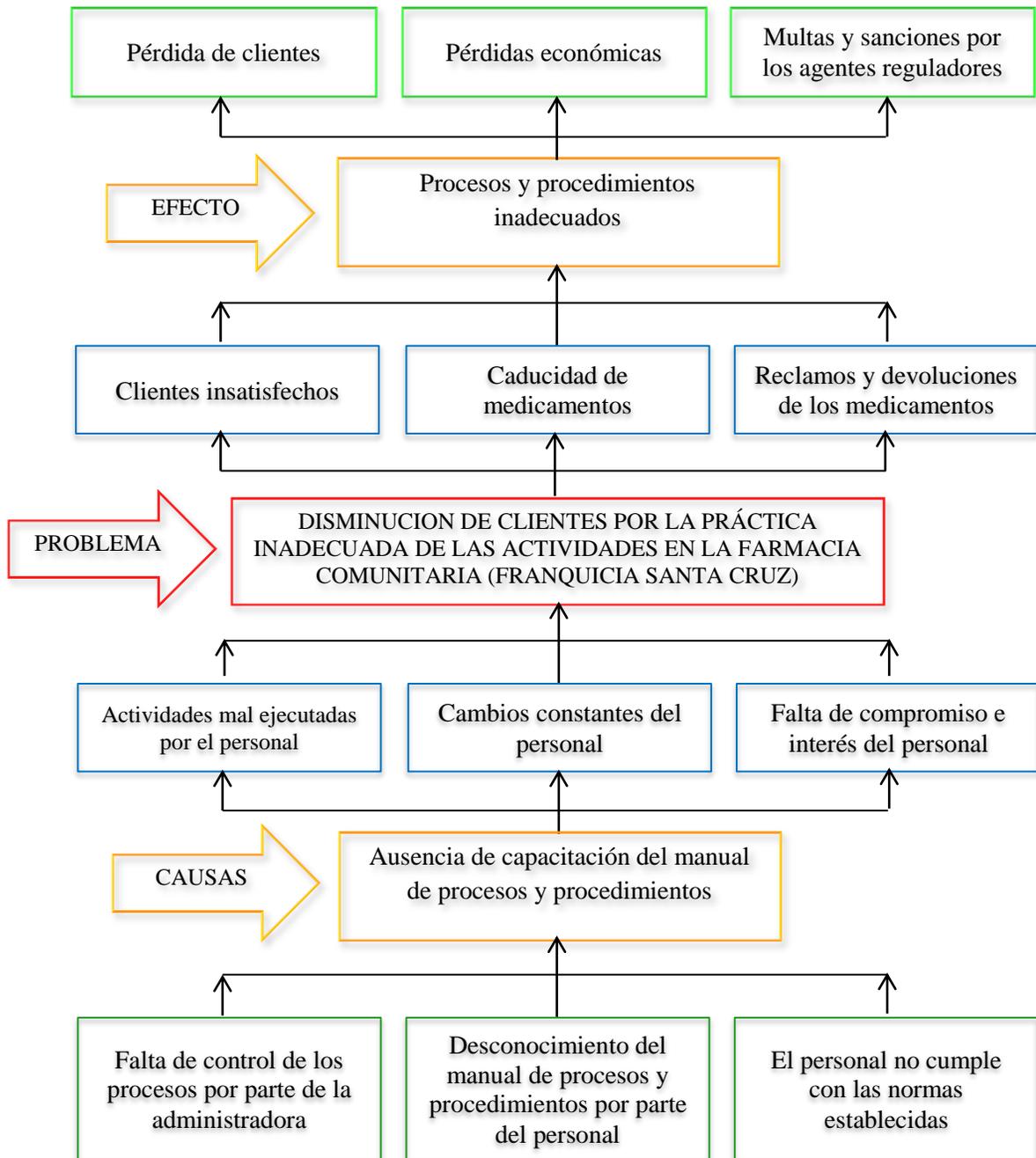
3.01.01. Causas.

- ✚ **Causas directas.-** factores que provocan el apareamiento del problema.
- ✚ **Causas indirectas.-** factores que originan la existencia causa-efecto.
- ✚ **Causas estructurales.-** provocan los problemas indirectos

3.01.02. Efectos.

- ✚ **“Efectos directos.-** permiten convertir el problema central en un indicador.”
- ✚ **“Efectos indirectos.-** son las problemáticas”
- ✚ **“Efectos estructurales.-** son las condiciones de sostenibilidad del proyecto.”

(Rovayo. J, pp54-55)



Gráfica No 2. Árbol de problemas
Elaborado por: Cuenca Cachipundo Gabriela Estefanía.

3.02. Análisis del Árbol de Problemas

Al elaborar el árbol de problemas identificamos la primera causa estructural que es la falta de control de los procesos por parte de la administradora lo que es ocasionada por la ausencia de capacitación del manual de procesos y procedimientos generando actividades mal ejecutadas por el personal y provocando así clientes insatisfechos y a la vez una disminución de los mismos.

La segunda causa estructural es el desconocimiento del manual de procesos y procedimientos y también por la ausencia de capacitación ya que hay cambios constantes en el personal y no pueden realizar las actividades pendientes que dejó el primer turno por una mala comunicación lo que ocasiona a veces caducidad de los medicamentos y una pérdida económica hacia la farmacia.

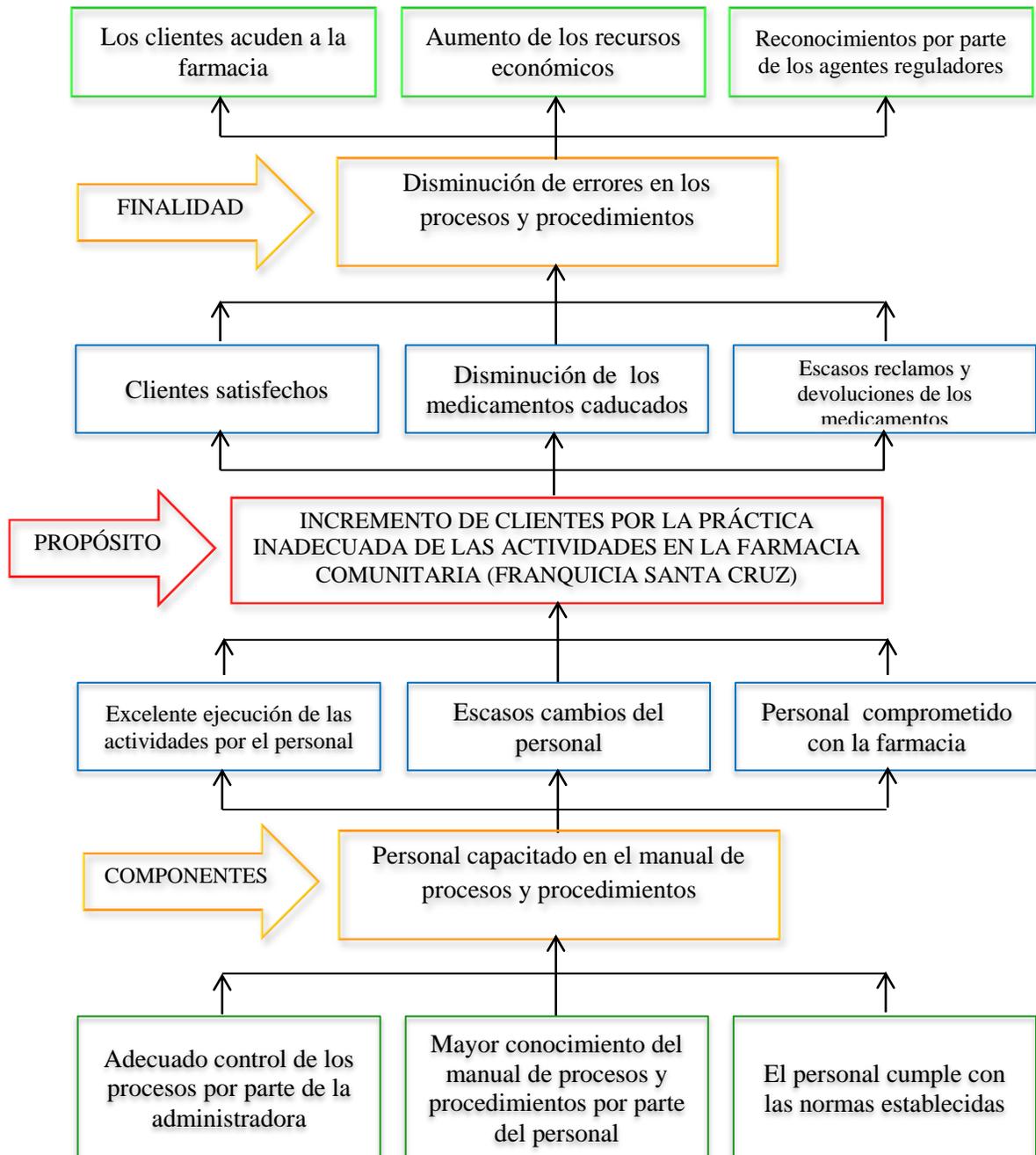
La tercera causa estructural es que el personal no cumple con las normas establecidas por no tener capacitaciones constantes y por la falta de compromiso e interés que tiene el personal lo que produce reclamos y devoluciones de medicamento o productos y a la vez estos tenga que ser entregados a los agentes reguladores y ellos emitan multas y sanciones hacia la farmacia lo que generaría la clausura de esta.

3.02. Árbol de objetivos

El árbol de objetivos es la situación esperada al solucionar el problema ya que se construye a base de situaciones contrarias del árbol de problemas transformando los efectos en fines, las causas en medios y lo negativo en positivo.

- ✚ “**Fin.-** Indica cómo el proyecto o el programa contribuirá a solucionar un problema de desarrollo a nivel sectorial, regional o nacional.”
- ✚ “**Propósito.-** Describe el impacto directo o resultado directo obtenido de la utilización de los Componentes.”
- ✚ “**Componentes.-** Son los bienes y servicios que debe producir el ejecutor, de acuerdo con el contrato del proyecto.”
- ✚ “**Actividades.-** Actividades principales que implican uso de recursos, que el ejecutor debe llevar a cabo para producir cada Componente. Se colocan, para cada Componente, en orden cronológico.”

(Rovayo. J, p63)



Gráfica No 3. Árbol de objetivos
Elaborado por: Cuenca Cachipueno Gabriela Estefanía.

3.02. Análisis del Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos nos da una solución en base a lo estudiado del árbol anterior donde su principal propósito es el incremento de clientes por una práctica adecuada de las actividades en la farmacia Comunitaria (Franquicia Santa Cruz).

Al tener un adecuado control de los procesos por parte de la administradora las actividades a ejecutarse son excelentes gracias a un personal capacitado que ayuda a la farmacia a incrementar el número de clientes satisfechos.

El personal de farmacia tiene un mayor conocimiento del manual de procesos y procedimientos con la ayuda de la capacitación y también porque se han reducido los cambios del personal y existe una mayor comunicación haciendo que los procesos se realicen de manera consecutiva para disminuir los medicamentos caducados y a la vez aumenten los recursos económicos hacia la farmacia.

Un personal que cumple con las normas establecidas es gracias a la capacitación que asisten y por su compromiso que tiene con la farmacia para evitar los reclamos y devoluciones de los medicamentos o productos que el cliente hace y así alcanzar un reconocimiento por parte de los agentes reguladores debido al buen desempeño de las actividades realizadas.

Capítulo IV

4.01. Matriz de Análisis de Alternativas

“La matriz de análisis de alternativas consiste en identificar estrategias alternativas a partir del árbol de objetivos, que si son ejecutadas, podrían promover el cambio de la situación actual a la situación deseada”. (Caro. A, p2)

Para efectuar el análisis de alternativas:

- ✚ “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.”

- ✚ 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.

(Rovayo. J, p72)

Ver anexo N° 2, p. 85

4.01. 01Análisis de la Matriz de Alternativas

Al realizar la matriz de análisis de alternativas identificamos cuatro objetivos donde el primero objetivo es el personal eficiente y efectivo en la ejecución de los procesos y procedimientos y el segundo objetivo es el personal capacitado en el uso del manual de procesos y procedimientos ambos objetivos tienen una categoría alta en el impacto sobre el propósito porque permite que sea aplicable en la farmacia Comunitaria (Franquicia Santa Cruz), la factibilidad técnica son las herramientas necesarias con las que se cuenta para realizar la capacitación, factibilidad financiera son los recursos con los que se cuenta para poner en marcha la capacitación, factibilidad social interviene la población ya que son beneficiados por la atención que se les brinda y la factibilidad política contamos con las visitas de los agentes reguladores porque ellos hacen cumplir con los reglamentos para evitar multas y sanciones que desfavorecen a la farmacia.

El tercer objetivo son los agentes reguladores que hacen cumplir el reglamento establecido y el cuarto objetivo es el personal comprometido al realizar las actividades estos objetivos tienen una categoría media baja porque el impacto sobre el propósito se centran en una sola actividad, la factibilidad técnica es que no disponen de tiempo, factibilidad financiera no están en obligación de aportar con recursos, factibilidad social se encarga el personal de la farmacia y los agentes reguladores realizan inspecciones para que la farmacia cumpla con los requisitos en cuanto a la factibilidad política.

4.02. Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Esta matriz es una herramienta metodológica que se utiliza para evaluar los objetivos que se aplicaran en el proyecto determinando:

- ✚ Factibilidad de lograrse.- cuando y como se hace el proyecto.
- ✚ Impacto en género.- depende de las normativas que tenga cada empresa.
- ✚ Relevancia.- Importancia o utilidad del proyecto
- ✚ Sostenibilidad.- el proyecto debe ser sustentable.

Calificación

Alto: 67 a 88 puntos

Media alta: 45 a 66 puntos

Media baja: 33 a 44 puntos

Baja: 22 a 33 puntos

(Rovayo. J, p76)

Ver anexo N° 3, p. 86

4.02.01. Análisis de la Matriz de impacto de los objetivos

El objetivo que se toma en cuenta en la matriz de análisis de impacto de los objetivos es el personal eficiente y efectivo en la ejecución de los procesos y procedimientos que obtuvimos en la anterior matriz de análisis de alternativa.

La factibilidad de lograr que tiene este objetivo son las siguientes: capacitación del personal en el uso del manual en el mes de octubre de 2015, tecnología necesaria en óptimas condiciones para realizar la capacitación, el manual está al alcance del personal, los beneficios son mayores que los costos porque después de la capacitación del manual se van reducir los errores en los procesos, suficientes recursos para realizar la capacitación y el espacio adecuado para que el personal efectúe las actividades de cada área.

El impacto en género a cumplir tanto en hombre como en mujeres es la igualdad de participación, generen un ambiente de trabajo confortable y utilicen los mismos recursos y tecnología para realizar cada uno de los procesos y procedimientos del manual.

El impacto ambiental es que exista una mejora y protección en el ambiente al reciclar las cajas de los medicamentos vacías, proteger el entorno físico conservando la higiene y mejorar la calidad de vida de las personas al dispensar los medicamentos correspondientes a la receta.

La relevancia en acción del objetivo es el personal capacitado en el uso del manual de procesos y procedimientos, contribuye a otras farmacias ya que el manual sirve de guía y beneficio, motivación del personal por parte de la administradora por el buen desempeño de las actividades e incremento de clientes por una adecuada +atención del personal.

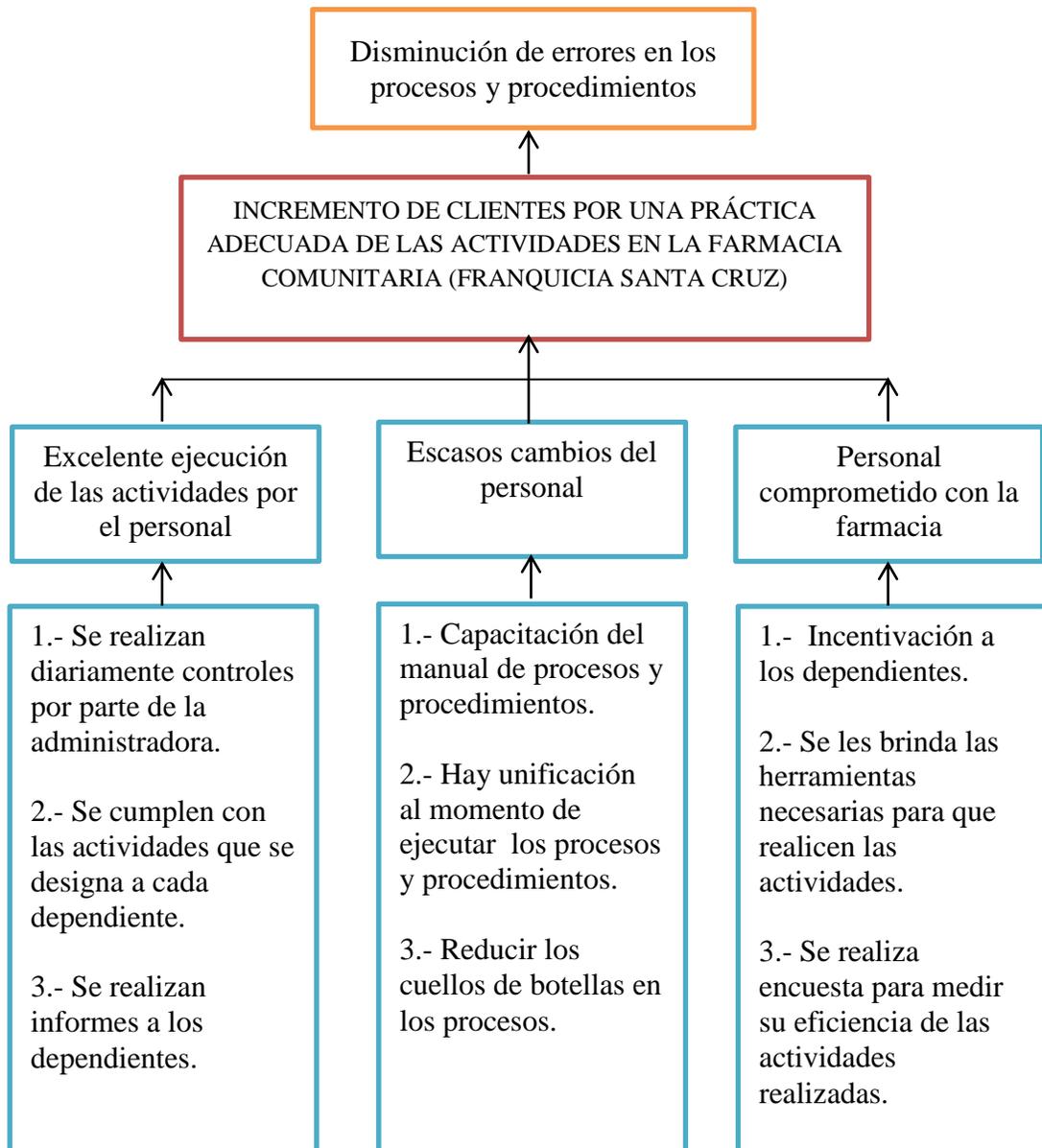
La sostenibilidad que tiene el objetivo es que se puedan emplear capacitaciones en otras farmacias con la ayuda del manual de procesos y procedimientos y que se cuenta con el apoyo de personal de la farmacia y así el proyecto tenga en un presente y futuro resultados positivos en bien de la organización y otras.

4.03. Diagrama de Estrategias

El diagrama de estrategias se lo construye en base a la cadena medios y fines que son la finalidad, propósito, componentes y actividades la cual:

- ✚ “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.”

(Rovayo. J, p81)



Gráfica No 4. Diagrama de estrategias
Elaborado por: Cuenca Cachipundo Gabriela Estefanía.

4.03.01. Análisis del Diagrama de Estrategias

El primer componente es la excelente ejecución de las actividades por el personal donde sus principales objetivos de actividades son los siguientes: la administradora realiza diariamente controles, los dependientes cumplen con las actividades que se les designa y se realizan informes todo esto es para verificar que cada actividad se está realizando de una manera adecuada y oportuna para un buen funcionamiento de la farmacia e incrementar el número de clientes satisfechos.

El segundo componente es los escasos cambios de personal y tiene como actividades: la capacitación del manual de procesos y procedimientos, unificación del mismo y se reducen los cuellos de botella en los procesos.

El tercer componente es el personal comprometido con la farmacia gracias a las actividades que se les brinda como: incentivación a los dependientes, tener la herramientas necesarias y encuesta para medir su eficiencia con esto verificamos si el personal está cumpliendo con la administración para alcanzar nuestro propósito.

4.04. Matriz del Marco Lógico

Romero (1997) señaló que “Es una herramienta analítica utilizada para la planificación de la gestión de proyectos orientados a procesos, con el conjunto de acontecimientos con una relación acuar interna que incluye aspectos básicos que facilita el diseño, la ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones en cualquiera de los niveles”. (p.24)

Los Indicadores son medidas del desempeño del proyecto que permiten establecer el nivel de logro (resultados)

Los Medios de Verificación describen cuáles son las fuentes de información que permitirán demostrar lo que se ha logrado

Los Supuestos se los establece con respecto a ciertos factores de riesgo presentes entre los varios niveles de la Jerarquía de Objetivos
(Rovayo. J, pp 105-120)

Ver anexo N°4, pp. 87-88

4.04.01. Análisis de la Matriz del Marco Lógico.

La disminución de errores en los procesos y procedimientos hace que estos procesos sean más eficientes a la vez que estos son medidos en base a pruebas que se realiza al personal de la farmacia y junto a la capacitación se logra disminuir los cuellos de botella.

El incremento de clientes por una práctica adecuada de las actividades en la farmacia Comunitaria (Franquicia Santa Cruz) se mide por el incremento de clientes satisfechos y a la disminución de medicamentos caducado y estos son verificados mediante una encuesta que se realiza al cliente, al realizar el kardex y los inventarios y si estos no son cumplidos el personal tendrá sanciones.

De los tres componentes que nos hemos planteado los indicadores que tenemos son las actividades asignadas a cada uno y que siguen los procesos como están escritos en el manual y para verificar esto nos basamos en cronograma de actividades y el personal comprometido hacia la farmacia.

De acuerdo a las actividades tenemos como indicar un presupuesto que se establecido para cumplir con las actividades y para esto debemos de tener un cuenta en el banco que logre cubrir los recursos de acuerdo a la capacitación que será generalizada al personal de la farmacia.

Capítulo V

5.01 Antecedentes

En 1989 la Organización Panamericana de la Salud publicó el libro “Manual para la administración de farmacias hospitalarias” que fue escrito por los científicos Albert I. Wertheimer & Charles E. Daniels nos describen que:

Para que el manual de políticas y procedimientos refleje las necesidades dadas de un hospital deberá ser elaborado específicamente para éste. Se pueden usar los manuales de otros hospitales para facilitar su elaboración. La copia exacta no es conducente ya que las farmacias de hospital difieren en la estructura organizativa, el diseño de las instalaciones, la complejidad operativa, el alcance de los servicios brindados y el número del personal. Otro tipo de información valiosa para la elaboración de manuales de políticas y procedimientos es: la duración de reuniones, los memorandos de los departamentos, los informes, las instrucciones sobre llenado de formas y formularios, las instrucciones sobre los equipos, las descripciones sobre los puestos laborales, la información sobre el adiestramiento, el ingreso de personal y los manuales de otros departamentos del hospital. (p. 14)

El manual para la administración de farmacias hospitalarias se planteó objetivos para alcanzar metas las cuales se vieron reflejadas en cada una de las áreas gracias a la colaboración y aceptación del personal el cual participo para que las actividades sean más eficientes. Tomando como pauta los antecedentes del manual es importante realizar un rediseño de los procesos y procedimientos de la farmacia Comunitaria (Franquicia Santa Cruz) que existen en el manual ya que al generar nuevas estrategias de las actividades de cada área y mediante una capacitación de los procesos y procedimientos que se realizaran al personal de la farmacia las actividades serán ejecutadas paso a paso dándonos resultados positivos y en menor tiempo.

5.02. Descripción

Un manual de procesos y procedimientos es una herramienta muy importante que nos sirve de apoyo en las actividades diarias de las diferentes áreas de una empresa u organización que se deben seguir para llevar a cabo las funciones de una manera oportuna y en un tiempo establecido.

El presente manual de procesos y procedimientos que se encuentra disponible en la farmacia Comunitaria (Franquicia Santa Cruz) es un documento que nos sirve como guía para realizar las diferentes actividades que existen en cada área como son las siguientes:

Área de administración es muy importante ya que aquí se lleva un control muy estricto el cual la administradora de la farmacia está en la obligación de revisar y hacer cumplir cada proceso que se realiza para que las demás áreas puedan seguir con sus actividades sin tener ningún problema.

Área de almacenamiento es lugar donde se revisa el medicamento o producto para ver las condiciones físicas en las que se encuentran y luego para ser ubicados en orden alfabético.

Área de dispensación es donde el personal de farmacia y el cliente existe un contacto visual e intercambio de palabras que se forman en una conversación y el cliente entrega o no una receta médica para después ser dispensado de una forma eficiente.

Después de describir de una manera breve las funciones al realizarse en cada área de la farmacia doy a conocer que de acuerdo al manual de procesos y procedimientos existentes en la farmacia no posee ningún tipo de flujograma motivo por el cual han existido cuellos de botellas lo que impide el funcionamiento adecuado de cada área.

5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

5.03.01. Tema.

Rediseño del manual de procesos y procedimientos. Mejorar la práctica adecuada de las actividades en la farmacia comunitaria (Franquicia Santa Cruz) en el D.M.Q. periodo 2015.

5.03.02. Introducción.

El manual de proceso y procedimientos existente en la farmacia Comunitaria (Franquicia Santa Cruz) es un documento de apoyo que sirve para realizar las actividades de diferentes áreas, este manual está disponible para el personal de la farmacia pero por la falta de compromiso e interés que el personal tiene al revisar el manual las actividades son mal ejecutadas y también por la falta de una capacitación del manual no tiene mayor influencia por esta razón he decidido realizar un rediseño del presente manual de procesos y procedimientos y junto a ello una capacitación para mejorar la práctica adecuada de las actividades a ejecutarse que ayudara a la propietaria y personal de la farmacia tengan un mayor conocimiento sobre el rediseño de dicho manual para unificar los pasos a seguir en cada una de las actividades y concluir con el proceso de manera eficiente.

5.03.03. Objetivo General.

- ✚ Generalizar las actividades al ejecutarse en cada área por el personal asignado para así mejorar el funcionamiento de los procesos y procedimientos con el fin de optimizar tiempo y recurso.

5.03.04. Objetivos Específicos.

- ✚ Proporcionar a la farmacia el rediseño del manual para mejorar la práctica adecuada de las actividades.
- ✚ Argumentar conceptos básicos claros y precisos para socializar con el personal de la farmacia.
- ✚ Fomentar la práctica al realizar los procesos y procedimientos sin aumentar o disminuir las actividades

5.03.05. Alcance.

El rediseño de la herramienta metodológica (Manual de procesos y procedimientos) presente en la farmacia Comunitaria (Franquicia Santa Cruz) es disminuir los errores de los procesos y procedimiento para brindar un excelente servicio con eficacia a los clientes.

5.03.06. Justificación.

El rediseño del manual de procesos y procedimientos es un documento de apoyo muy importante para la farmacia Comunitaria (Franquicia Santa Cruz) ya que le servirá de guía a la administradora y dependientes para ejecutar cada uno de las actividades ya que así le propiciara un mejor funcionamiento a la farmacia logrando optimizar tiempo sin aumentar o disminuir los procesos y recursos gracias al manual que le se otorga a la farmacia para que cumplan con las normas establecidas y en un futuro no presentar quejas por parte de los clientes y a la vez sanciones por parte de los agentes regulares como son el Ministerio de Salud Pública (MSP) y la agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).

5.03.07. Área Administrativa.

En esta área se encuentran los registros e informes que realiza el administrador o por un profesional encargado de la farmacia ya que implica mucha responsabilidad después de que los procesos fueron ejecutados.

La función principal de un administrador es controlar y supervisar los procesos de cada área que realizan los dependientes de la farmacia.

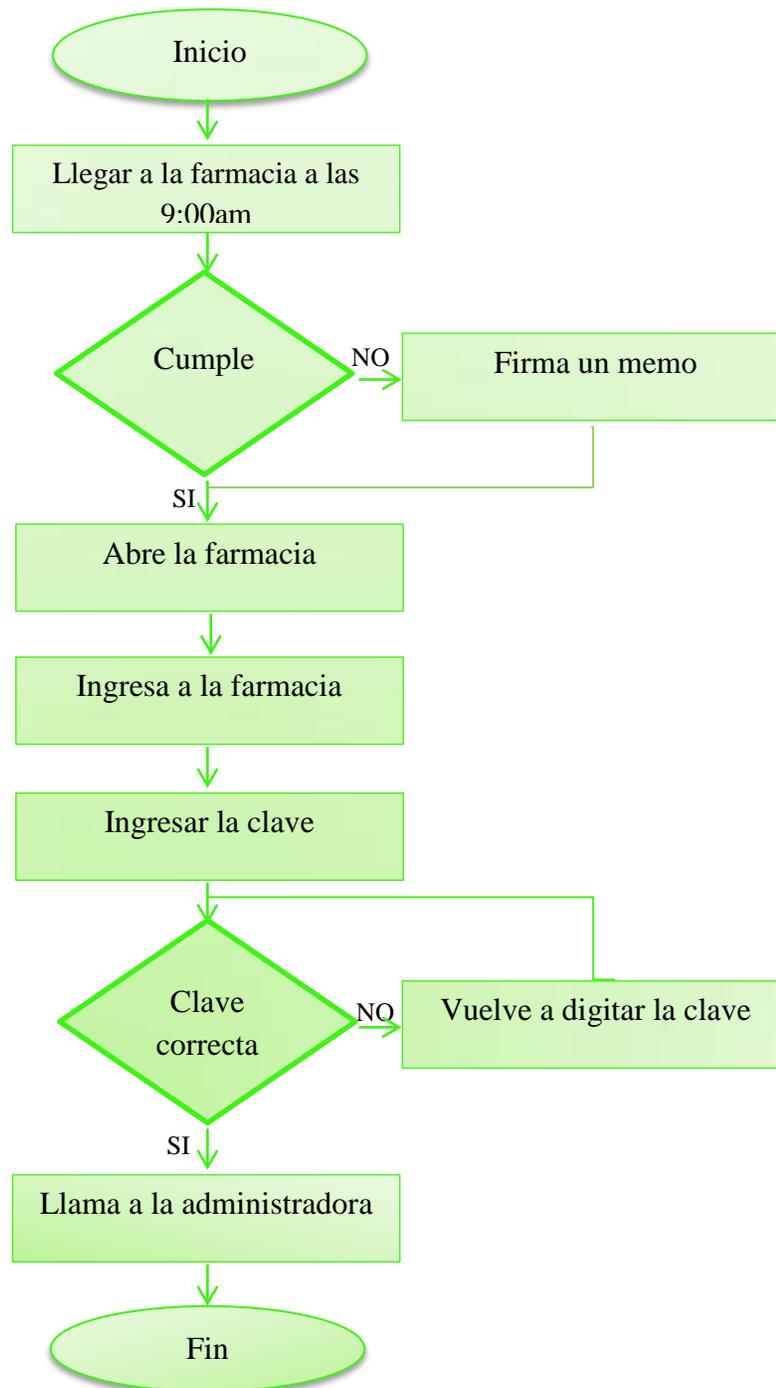
5.03.07.01. Apertura de la farmacia.

Es la primera actividad del personal que labora en la farmacia para que empiece su funcionamiento y brindar un buen servicio a las personas que habitan en el sector.

5.03.07.01. 01. Procesos.

- ✚ Legar a la farmacia a las 9:00am.- Hora puntal
- ✚ No Cumple.- Firma un memo de \$20
- ✚ Si Cumple.- Abre la farmacia normalmente.
- ✚ Ingreso a la farmacia
- ✚ Ingresa la clave.- Si la clave está mal vuelve a digitar.
- ✚ Si está bien la clave.- se llama a la administradora para continuar con las actividades.

5.03.07.01.02. *Flujograma de apertura.*



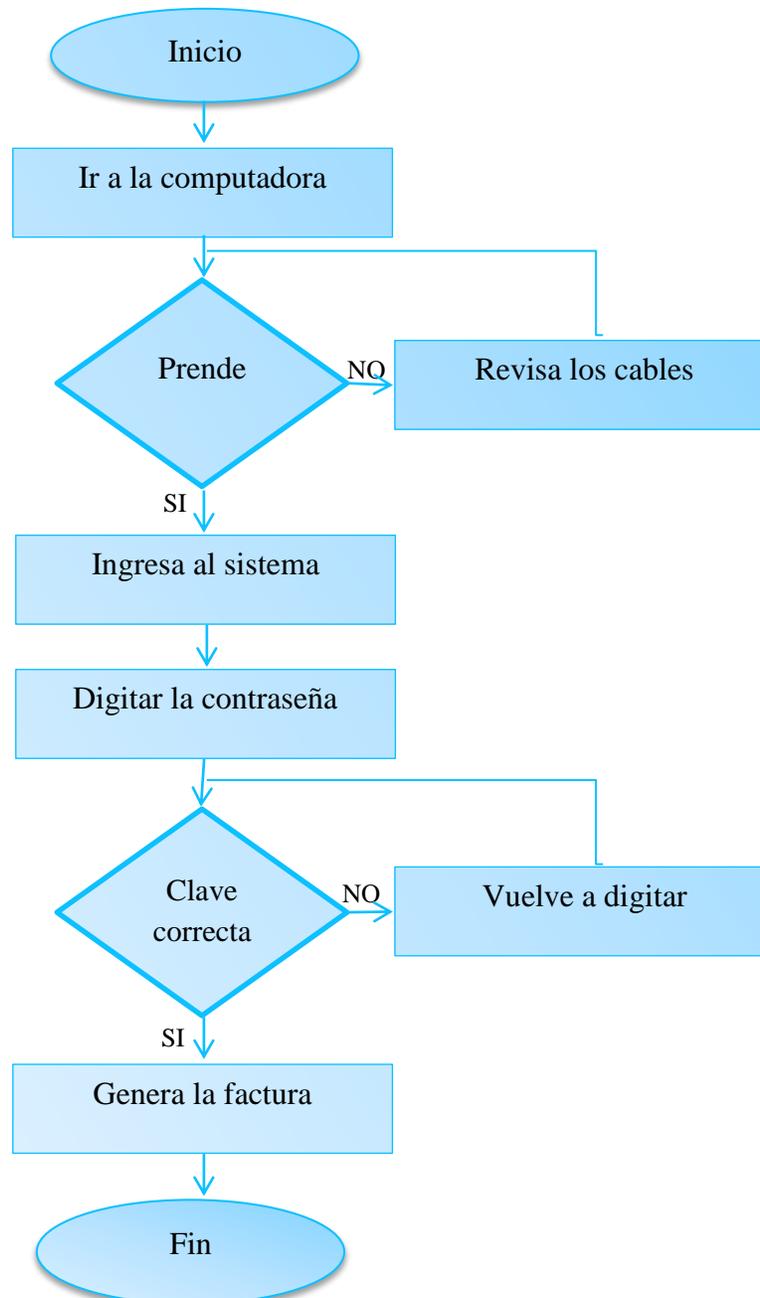
5.03.07.02. Ingreso al sistema de la farmacia.

El ingreso al sistema de la farmacia permite al personal información segura de los productos o medicamentos que hay en stock.

5.03.07.02.01. Proceso.

- ✚ Encender la computadora.
- ✚ Si no prende la computadora.- Revisar los cables
- ✚ Si prende la computadora.- Ingresar al sistema.
- ✚ Si no está correcta la clave.- Se vuelve a ingresar.
- ✚ Si la clave es correcta.- Se genera la factura.

5.03.07.02. 02. *Flujograma de ingreso al sistema.*



5.03.07.02.03. Cronograma de actividades de los procesos.

Cronograma de actividades de los procesos							
Nº	Fecha	Hora de ingreso	Nombre y Apellido	Actividades	Novedades	Hora de salida	Firma
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

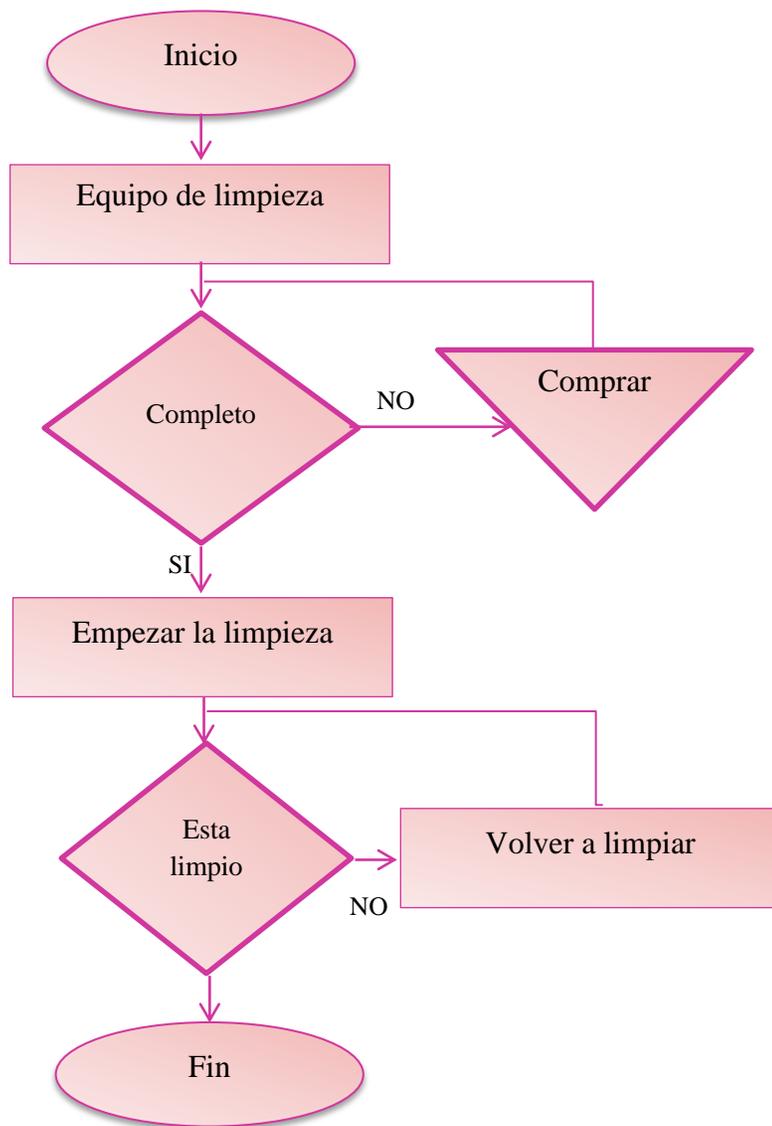
5.03.07.03. Limpieza de la farmacia.

Es la imagen de la farmacia que se presenta al público.

5.03.07.03.01. Proceso.

- ✚ Equipo de limpieza
- ✚ Está completo.- empezamos a limpiar.
- ✚ Está incompleto.- comprar lo que se necesita.
- ✚ Si está limpio se termina el proceso
- ✚ Si no está limpio.- se vuelve a limpiar

5.03.07.03.02. *Flujograma de limpieza.*



5.03.07.03. Cronograma de actividades de limpieza.

Cronograma de actividades de limpieza							
N°	Fecha	Responsable	Actividades			Observaciones	Firma
			Limpieza del piso (diario)	Limpieza de góndolas (diario)	Limpieza del baño (mes)		
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

5.03.08. Área Almacenamiento.

“Art. 18.- La infraestructura y espacio físico de los establecimientos, debe estar directamente relacionada con la funcionalidad, seguridad y efectividad de estos, considerando sus necesidades de almacenamiento de acuerdo al volumen de los productos y a los criterios de despacho y distribución.” (Acuerdo No. 00004872, p3)

“Art. 21.- Las estanterías, muebles, armarios y vitrinas estarán diseñadas y construidas de tal forma que permitan:”

- a) Tener un sistema de ubicación por estanterías;
- b) Soportar el peso de los productos, señalando la carga máxima de seguridad; y,
- c) Facilitar la limpieza y evitar la contaminación

(Acuerdo No. 00004872, p4)

5.03.08.01. Área de recepción.

“Art. 29.- La recepción es la actividad conveniente a la aceptación de los productos que ingresan a la bodega de almacenamiento, que incluye los procesos y las actividades necesarios, para asegurar que la cantidad y calidad de los productos corresponde a las solicitadas.” (Acuerdo No. 00004872, p6)

“Art. 30.- Previo al ingreso de los productos a la bodega de almacenamiento, se revisarán los documentos presentados por el proveedor, comparándolos con la orden de compra, a fin de verificar las información necesaria.” (Acuerdo No. 00004872, p6)

“Art. 31.- La recepción de los productos será documentada, de acuerdo al formato determinado para el efecto por el establecimiento, mismo que incluirá al menos la siguiente información:”

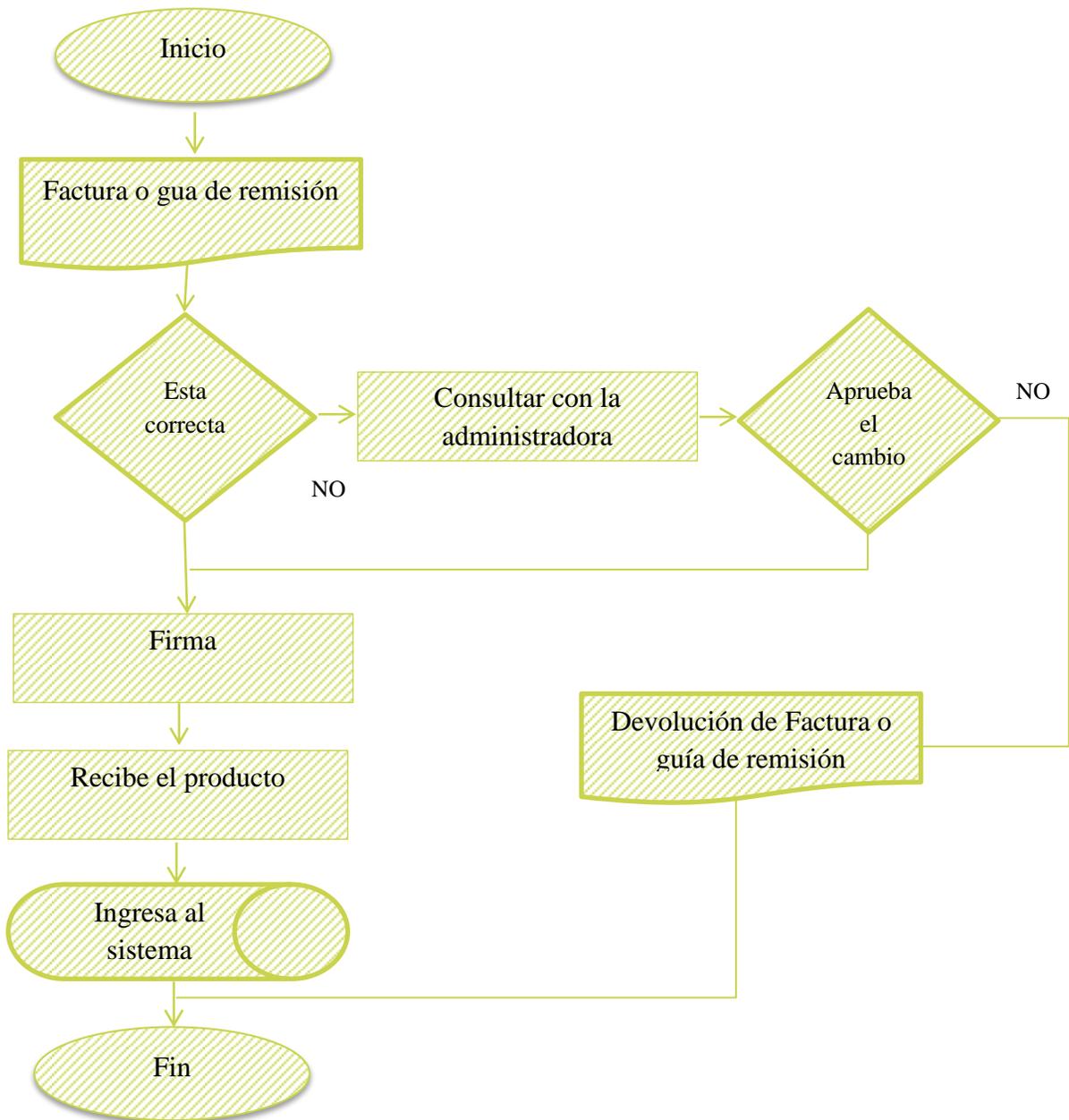
- a) Nombre del producto;
- b) Forma farmacéutica, cuando se trate de un medicamento;
- c) Concentración del principio activo, cuando se trate de un medicamento;
- d) Presentación;
- e) Nombre del fabricante y proveedor;
- f) Cantidad recibida;
- g) Número de lote;

(Acuerdo No. 00004872, pp.6-7)

5.03.08.01.02. Proceso.

- ✚ Revisión administrativa.- revisar los documentos que lleguen a la farmacia.
- ✚ Factura o guía de remisión.- si no está bien se consulta con la administradora y según la decisión de ella seguimos con el procedimiento.
- ✚ Factura o guía de remisión.- está bien se firma.
- ✚ Se recibe el producto.
- ✚ Se ingresa al sistema.

5.03.08.01.03. *Flujograma de recepción.*



5.03.08.02. Área de almacén.

“Art. 35.- El establecimiento deberá contar con uno o ambos tipos de modelos de gestión operativa en las bodegas de almacenamiento.” (Acuerdo No. 00004872, pp.6-8)

Almacenamiento organizado o caótico.

“Art. 39.- Los establecimientos garantizarán que los productos sean almacenados según las condiciones de temperatura y humedad detalladas por el fabricante, mismas que deberán corresponder a aquellas aprobadas en el proceso de Registro Sanitario o Notificación Sanitaria Obligatoria. ”

Temperatura ambiente: Máximo 30°C

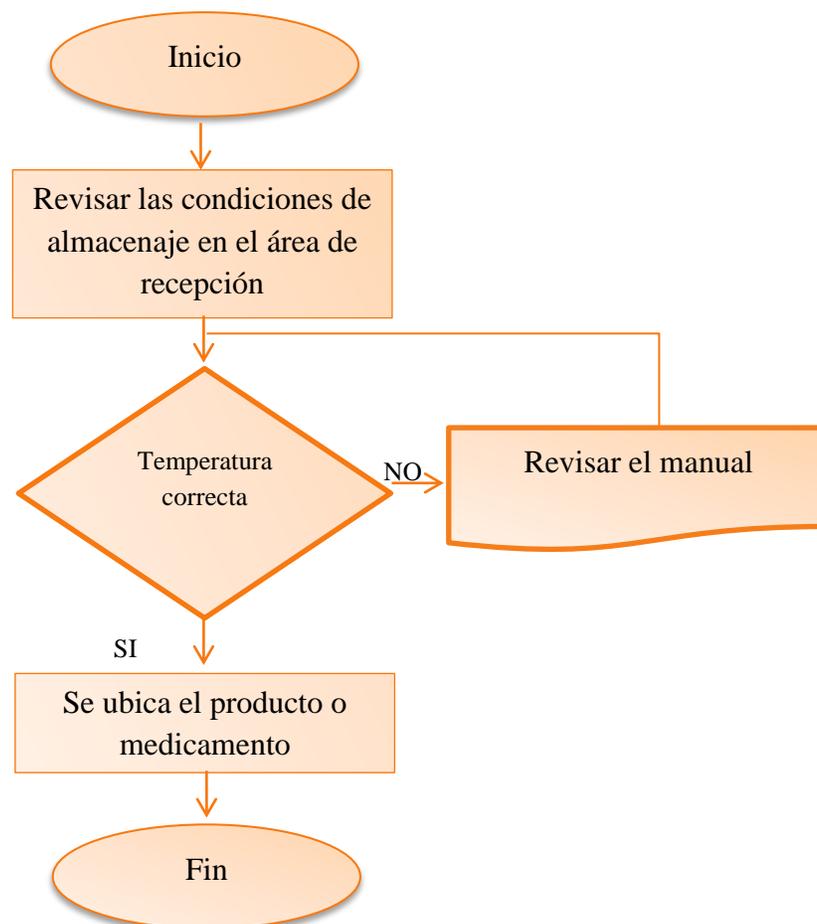
Temperatura de refrigeración: 2 - 8°C.

(Acuerdo No. 00004872, pp.8-9)

5.03.08.02.01. Procesos.

- ✚ Revisar las condiciones de almacenaje.
- ✚ Temperatura.- si no está bien se revisa en el manual para recordar los °C.
- ✚ Temperatura.- está bien se ubica los medicamentos o productos en su lugar.

5.03.08.02.02. *Flujograma de almacenamiento.*



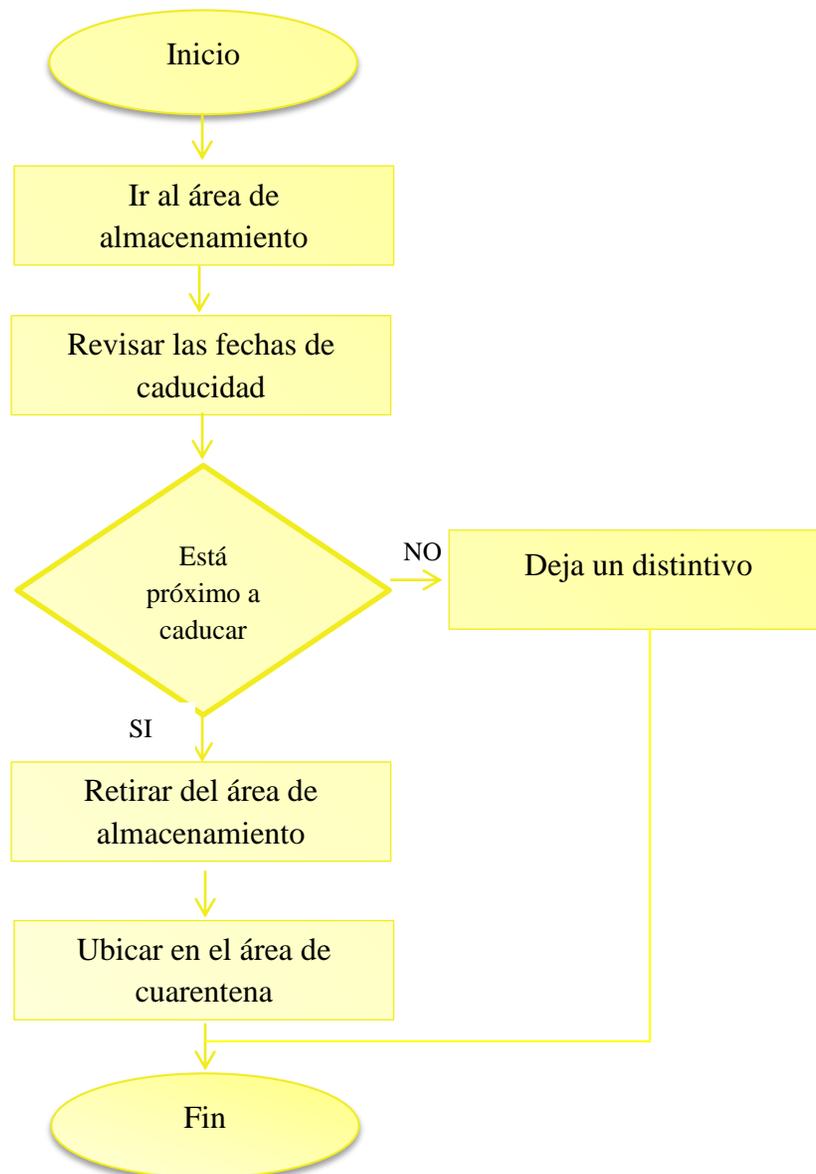
5.03.08.03. Área de cuarentena o medicamentos caducados.

“Lugar en donde se almacenan los productos sobre pallets estanterías, hasta su Verificación técnica y aprobación por parte del químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico responsable.” (Acuerdo No. 00004872, p. 5)

5.03.08.03.02. Procesos.

- ✚ Área de almacenamiento.- es donde encontramos los medicamentos o productos.
- ✚ Revisar la fecha de caducidad.- si no están por caducarse se dejamos algún distintivo para diferenciar y luego poder sacarlos.
- ✚ Revisar la fecha de caducidad.- si están próximos a caducarse los ubicamos en la área de cuarentena.

5.03.08.03.03. *Flujograma de cuarentena.*



5.03.09. Área de dispensación.

Esta área está destinada a la dispensación de productos o medicamentos y a diferentes actividades de atención farmacéutica.

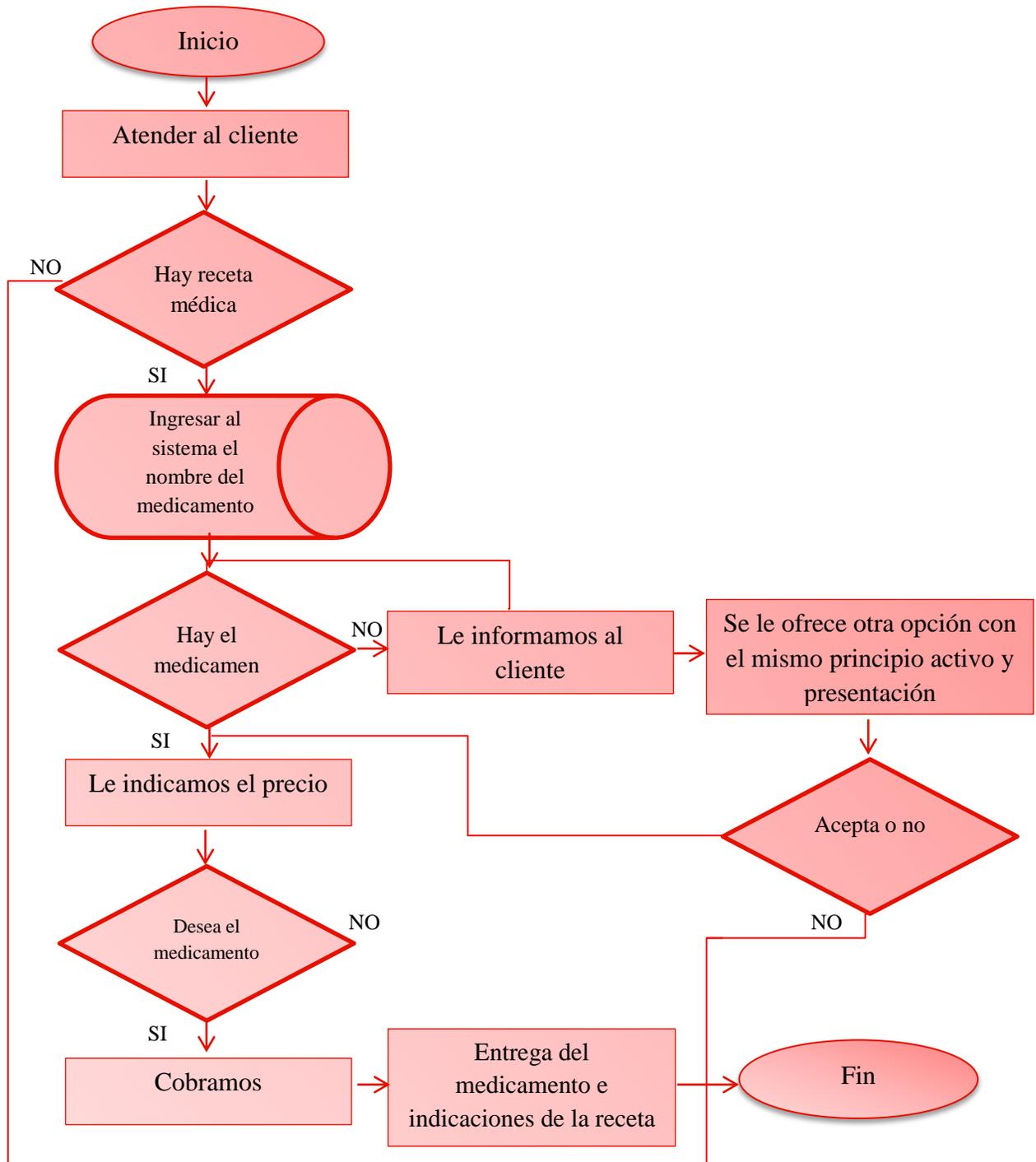
5.03.09.01. Atención del cliente.

Es el servicio que los dependientes brindan a los clientes por medio de los medicamentos o productos de la farmacia.

5.03.09.01.01. Procesos.

- ✚ Atender al cliente.
- ✚ No hay receta médica.- se termina el proceso
- ✚ Hay receta médica.- Revisamos en sistema si hay el medicamento.
- ✚ Si no hay el medicamento.- le informamos al cliente.
- ✚ Se le ofrece otra opción.- mismo principio activo y presentación
- ✚ Le informamos el precio.- si no desea le devolvemos la receta
- ✚ Si el cliente desea el medicamento.- cobramos y luego entregamos el producto o medicamento con las indicaciones de la receta médica.

5.03.09.01.02. *Flujograma de atención del cliente.*



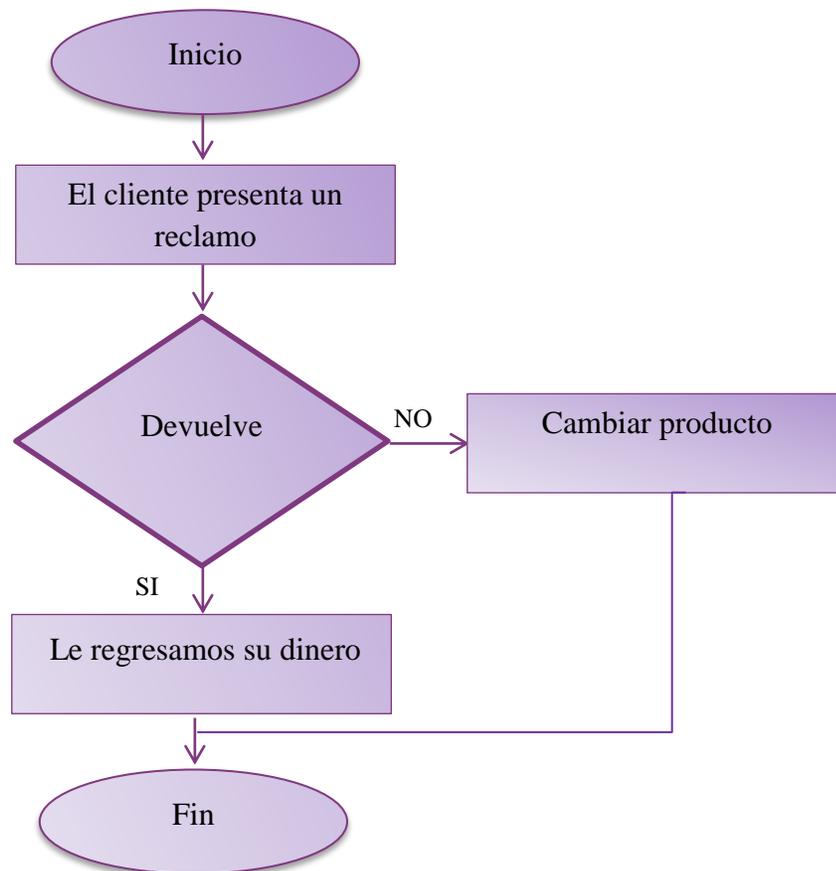
5.03.09.02. Reclamos y devoluciones.

Ocurre cuando el cliente no se encuentra satisfecho por el servicio o producto que se le brindo.

5.03.09.02.01. Procesos.

- ✚ Si el cliente tiene algún reclamo por el medicamento o producto que le entregamos.- se realiza devolución del mismo o sino del dinero.

5.03.09.02.03. *Flujograma de reclamos y devoluciones.*



Capítulo VI

6.01 Recurso

Los recursos son los diferentes medios que se utiliza para alcanzar una meta o propósito y satisfacer las necesidad en beneficio de la sociedad. (Zona económica, ¶1)

6.01.01 Recurso Humano.

- ✚ Administradora
- ✚ Dependientes
- ✚ Investigadora

6.01.02 Recurso Tecnológico.

- ✚ Computador
- ✚ Infocus
- ✚ Impresora

6.01.03 Recurso Físicos.

-  Manual
-  Impresiones
-  Copias

6.02. Presupuesto

“El presupuesto es la suma total de dinero asignado con el propósito de cubrir todos los gastos del proyecto durante un periodo de tiempo específico.” (Díaz. P, p3)

Tabla 2
Recursos Materiales

RECURSO MATERIALES			
DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Cuaderno	1	\$ 0,90	\$ 0,90
Esferos	4	\$ 0,30	\$ 1,20
Carpeta (perfil)	2	\$ 1,20	\$ 2,40
Copias	Varias	\$ 0,03	\$ 5,00
Papel bond	2 resma	\$ 4,50	\$ 9,00
Flash o USB	1	\$ 5,00	\$ 5,00
Internet	varias horas	\$ 0,60	\$ 36,00
Tinta (Impresiones)	4	\$ 12,50	\$ 50,00
Anillados (tesis)	3	\$ 3,00	\$ 3,00
Empastado (tesis)	2	\$ 9,00	\$ 18,00
CD´s (tesis y capacitación)	4	\$ 2,50	\$ 10,00
Pasajes	Varios	\$ 0,25	\$ 30,00
TOTAL			\$ 176,50

Elaborado por: Cuenca Cachipundo Gabriela Estefanía.

Tabla 3
Recurso Técnico

RECURSO TECNICO			
DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Alquiler de Infocus	1	\$ 20,00	\$ 20,00
Impresora	1	\$ 120,00	\$ 450,00
Computadora	1	\$ 450,00	\$ 1250,00
TOTAL			\$1723,00

Elaborado por: Cuenca Cachipundo Gabriela Estefanía.

Tabla 4
Recurso Humano

RECURSO HUMANO			
DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Capacitador	1	\$ 450,00	\$ 450,00
TOTAL			\$ 450,00

Elaborado por: Cuenca Cachipundo Gabriela Estefanía.

Tabla 5
Suma de todos los recursos

DESCRIPCION	VALOR TOTAL
RECURSOS MATERIALES	\$ 176,50
RECURSO TECNICO	\$ 385,00
RECURSOS HUMANO	\$ 450,00
TOTAL	\$ 2346,50

Elaborado por: Cuenca Cachipundo Gabriela Estefanía.

6.01. Cronograma

Ver anexo, pp. 88-90

Capítulo VII

7.01 Conclusiones

- ✚ El rediseño del manual de procesos y procedimientos incidió positivamente en el mejoramiento de las actividades en la farmacia ya que se logró generalizar cada uno de los procesos y procedimiento con el personal para el buen funcionamiento logrando optimizar tiempo y recurso.
- ✚ Al entregar el rediseño del manual de procesos y procedimientos el personal de la farmacia se comprometió en cumplir a cabalidad cada una de las actividades asignadas y mediante una previa capacitación se logró mejorar la práctica de los procesos y procedimientos.
- ✚ Los conceptos básicos que se establecieron en el manual para luego ser socializados fueron de gran apoyo para el personal de la farmacia ya que de esta forma se adquirió un mejor conocimiento y comunicación.

- ✚ Se realizaron prácticas con el personal de la farmacia en cada uno de los procesos y procedimientos de acuerdo a los flujogramas del manual en función a cada área.

7.02 Recomendaciones

- ✚ Se recomienda al personal de la farmacia revisar el rediseño del manual de procesos y procedimientos antes de ejecutar cada una de las actividades en las diferentes áreas y así realizarlas de manera homogénea.

- ✚ Los dependientes deben informar a la administradora o encargada de la farmacia sobre las dificultades que tuvieron al realizar las actividades siguiendo paso a paso cada uno de los procesos y procedimientos.

- ✚ La administradora o personal que se encuentre a cargo de la farmacia debe tener conocimiento sobre el manual de procesos y procedimientos para que pueda informar al nuevo personal que ingrese a la farmacia.

- ✚ Entablar una comunicación amena entre administradora y dependientes de la farmacia.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ✚ Albert I. Wertheimer & Charles E. Daniels. 1989. *Manual para la administración de farmacias hospitalarias*. Universidad Minnesota.
Recuperada de la base de datos Organización Panamericana de la Salud.
Oficina Sanitaria Panamericana, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud. 525 24th Street, NW, Washington, DC, 20037, EUA

- ✚ Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (ARCSA)

- ✚ Caro A. 2012. *s.f.* Matriz de Marco Lógico. *Análisis de Alternativas*. Recuperado en Julio del 2015. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/37811428/Matriz-de-Marco-Lógico-Análisis-de-Alternativas>

- ✚ Díaz P. *s.f.* Definición de presupuesto. Gestión del presupuesto de un proyecto.
Recuperado en Septiembre del 2015. Disponible en:
<http://www.gestionsocial.org/archivos/00000830/PM4DEV.1.pdf>

-
- ✚ La Ministra de Salud Pública. 2014. *Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimientos Farmacéuticos*. Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA. Acuerdo 00004872 (Suplemento del Registro Oficial 260, 4- VI-2014).

 - ✚ Ministerio de Salud Pública. (MSP)

 - ✚ Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (MIDEPLAN). (2009). Guía para la elaboración de diagramas de flujo. Recuperado en octubre del 2015. Disponible en <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>

 - ✚ Proyectos de inversión pública: “Identificación del proyecto.”(s.f) Recuperado en Julio del 2015. Disponible en https://www.google.com/modulo_2__identificacion_del_proyecto.

 - ✚ Rovayo J. (2013). *El Sistema de Marco Lógico*. Metodología para Planificar, Ejecutar, Controlar y Evaluar Proyectos de Cooperación al Desarrollo. Documento de campo.

-
- ✚ Rodríguez O. (2013). Árbol de Problemas. Recuperado en Junio del 2015.
Disponibile en: <https://prezi.com/lactuuny7mpe/arb-ol-de-problemas/>

 - ✚ Salazar L. (2008). Marco Lógico. Recuperado en Julio del 2015. Disponible en
<http://es.slideshare.net/semillerorcsa/marco-logico>

 - ✚ Vivas M. (2008). Flujogramas. Recuperado en Septiembre del 2015. Disponible
en <http://es.slideshare.net/anieto61/flujogramas>

 - ✚ Zona económica. *s.f.* Definición de recursos. Recuperado en Septiembre del
2015. Disponible en: <http://www.zonaeconomica.com/definicion/recursos>

ANEXOS

ENCUESTA

Objetivo: Determinar el nivel de conocimiento del personal de la farmacia Comunitaria “Franquicia Santa Cruz” sobre el manual de procesos y procedimientos.

Edad ___

Genero ___

Fecha ___

1.- Usted conoce sobre el manual de procesos y procedimientos que tiene la farmacia?

Si ___

No ___

2.- Cree usted que los procesos son importantes

Si ___

No ___

3.- Según usted un procesos es?

___ a.- Es la capacidad de producir algo.

___ b.- Es un conjunto de actividades relacionadas entre sí que transforman los elementos en resultados.

___ c.- Es un conjunto de actividades que tiene lógica

4.- Realiza las actividades de la farmacia como lo indica el manual

Si ___

No ___

5.- Existe control en los procesos y procedimientos por parte de la administradora.

Si ___

No ___

6.- Usted recibe capacitaciones del manual de procesos y procedimientos.

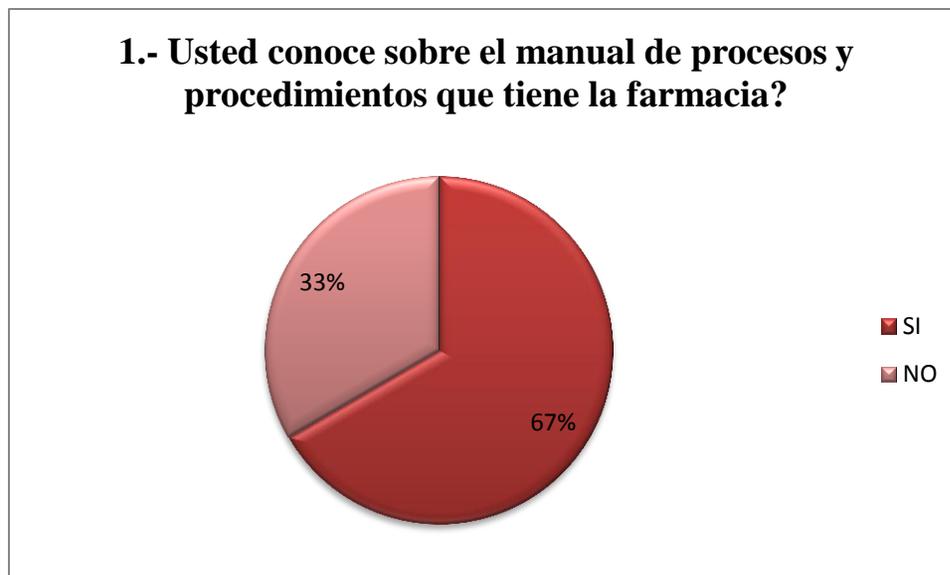
Si ___

No ___

Tabulación de la encuesta

Solo al personal de la farmacia Comunitaria (Franquicia Santa Cruz).

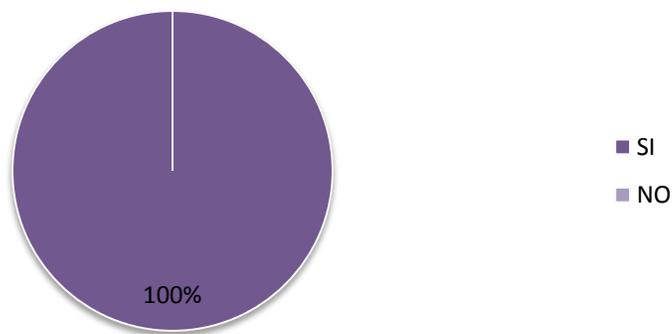
de encuestas 3



Conclusión

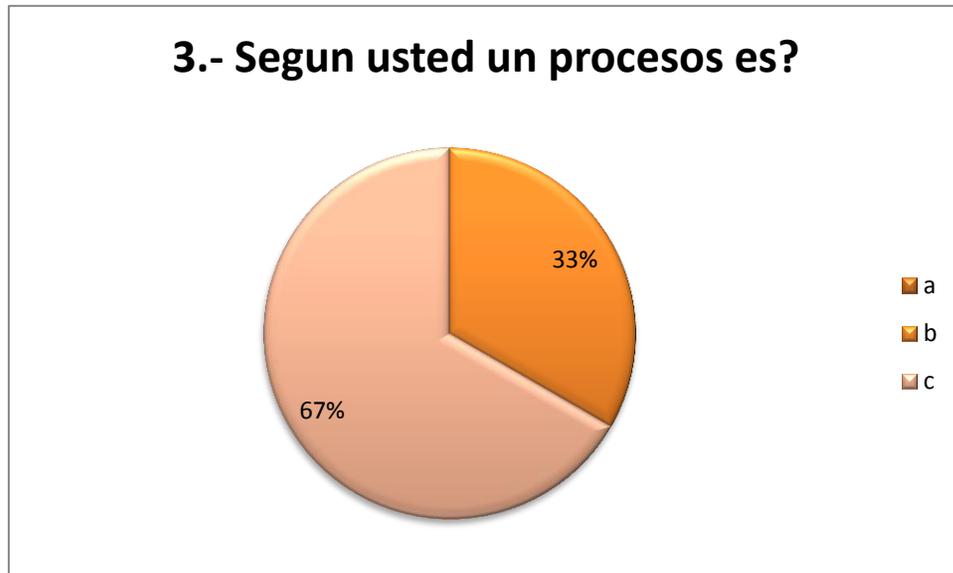
De los tres dependientes que laboran en la farmacia solo dos de ellos tienen conocimiento de que existe el manual de procesos y procedimientos mientras que el otro dependiente no conoce por lo que ingreso recientemente.

2.- Cree usted que los procesos son importantes



Conclusión

El 100% del personal de la farmacia opina que los procesos son muy importantes ya que así se evita posibles problemas.

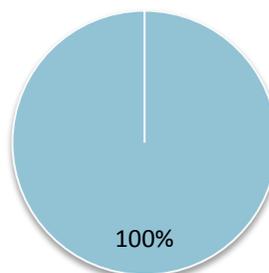


Conclusión

La mayor capacidad de conocimiento que tienen los dependientes es un 67% mientras que el 33% no posee el conocimiento correspondiente dándome una apertura de socializar con cada uno de ellos para elevar su nivel de conocimiento.

4.- Realiza las actividades de la farmacia como lo indica el manual

■ SI ■ NO

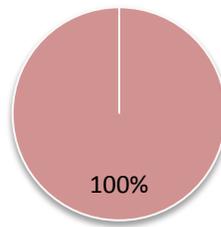


Conclusión

Ninguno de los dependientes realiza las actividades como lo indica el manual lo que ocasiona problemas al momento de continuar con el siguiente proceso.

5.- Existe control en los procesos y procedimientos por parte de la administradora.

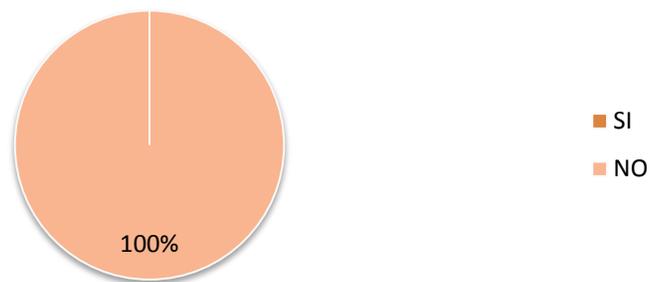
■ SI ■ NO



Conclusión

La administradora de la farmacia no realiza ningún control en los procesos que se realiza y por este motivo los dependientes no son comprometidos y demuestran desinterés.

6.- Usted recibe capacitaciones del manual de procesos y procedimientos.



Conclusión

El personal de la farmacia no recibe capacitaciones del manual de procesos y procedimientos lo cual ocasiona falencias en las actividades que se realizan.

Anexo N° 1

Matriz de Análisis de Involucrados

Análisis de Involucrados						
Problema: Actividades mal ejecutadas en los procesos y procedimientos.						
Proyecto: Rediseño del manual de procesos y procedimientos.						
Actores	Intereses sobre el problema	Problemas percibidos	Recursos, mandatos y capacidades	Intereses del proyecto	Conflictos	Acuerdos
Agentes Reguladores	Verificar que la farmacia tenga en regla y cumpla con las normas establecidas de los agentes reguladores.	No se cumplen las normas.	ARCOSA MSP	Visitas por parte de los agentes. Capacitaciones sobre las normas establecidas.	Suspensión o cierre de la farmacia.	Enviar un cronograma previo a la visita que se realizara en la farmacia.
Farmacia	Aplicar al 100% el manual de procesos y procedimientos Buscar posicionamiento en el mercado farmacéutico.	Perdidas económicas. Disminución de clientes.	Capacitación al personal del manual de procesos y procedimientos por parte de la administración.	Mayor conocimiento de las actividades a ejecutarse. La farmacia sea reconocida en el ser sector.	Falta de recursos económicos. Falta de interés por parte de la administradora y dependientes. Clausura de la farmacia.	Tener accesibilidad al manual de procesos y procedimientos.

Análisis de Involucrados						
Problema: Actividades mal ejecutadas en los procesos y procedimientos.						
Proyecto: Rediseño del manual de procesos y procedimientos.						
Actores	Intereses sobre el problema	Problemas percibidos	Recursos, mandatos y capacidades	Intereses del proyecto	Conflictos	Acuerdos
Proveedor	Evitar problemas con la administración de la farmacia.	Logística inadecuada al no cumplir con los horarios previstos.	Distribuidoras farmacéuticas.	Atribuir con un buen servicio a la farmacia.	Los visitantes médicos no asistan a la farmacia.	Impulsadoras para la venta de los medicamentos
Cliente	Adquirir un buen servicio por el personal de la farmacia	Devolución del medicamento o producto	Administradora Dependientes	Brindar un excelente servicio y seguridad a los clientes.	Falta de compromiso del personal de la farmacia	Ejecutar de forma adecuada los procesos y procedimientos del manual.
Investigadora	Dar solución al problema existente en la farmacia.	Carencia de conocimiento del manual de procesos y procedimientos.	Capacitar a los dependientes del rediseño del manual.	Alcanzar una propicia información de los procesos y procedimientos.	Falta de tiempo y no adquirir información adecuada.	Entregar el rediseño del manual de procesos y procedimientos.

Elaborado por: Cuenca Cachipundo Gabriela Estefanía.

Anexo N° 2

Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Personal eficiente y efectivo en la ejecución de los procesos y procedimientos.	4	4	4	4	3	19	Alta
Personal capacitado en el uso del manual de procesos y procedimientos.	4	4	4	3	3	18	Alta
Agentes Reguladores asistiendo a la farmacia y haciendo cumplir el reglamento establecido.	3	2	2	2	2	11	Media Baja
Personal comprometido al realizar las actividades	3	2	2	2	2	11	Media Baja
Total	14	12	12	11	11	57	

Elaborado por: Cuenca Cachipundo Gabriela Estefanía.

Anexo N° 3

Matriz de análisis de Impacto de Objetivos

Objetivo	Factibilidad de lograrse Alta, media, baja. (4-2-1)	Impacto en género Alta, media, baja. (4-2-1)	Impacto ambiental Alta, media, baja. (4-2-1)	Relevancia Alta, media, baja. (4-2-1)	Sostenibilidad Alta, media, baja. (4-2-1)	Total
	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación del personal en el uso del manual de procesos y procedimientos en el mes octubre de 2015. - Se cuenta con la tecnología para realizar la capacitación. - Manual disponible para el uso del personal. - Los beneficios son mayores que los costos en cuanto a presupuestos -Se cuenta con el espacio adecuado 	<ul style="list-style-type: none"> -Existe igualdad de participación de los dos géneros -Ambos géneros generan un ambiente de trabajo confortable. - Los dos géneros utilizan los mismos recursos y tecnología. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora y protege al ambiente en el uso del manual - Protege al entorno físico de la farmacia. - Mejora la calidad de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado que cumple con el manual de procesos y procedimientos. - Contribuye y beneficia a otras farmacias - La administradora motiva al personal. - Incremento de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar convenios a futuro para capacitaciones en el uso del manual. - Manual de proceso y procedimientos como guía para otras farmacias - Se cuenta con el apoyo de los beneficiarios directos. 	72 puntos
Personal eficiente y efectivo en la ejecución de los procesos y procedimientos.	20 puntos	12 puntos	12 puntos	16 puntos	12 puntos	

Elaborado por: Cuenca Cachipueno Gabriela Estefanía.

Anexo N° 4

Matriz del Marco Lógico

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
<p>FINALIDAD</p> <p>Disminución de errores en los procesos y procedimientos</p>	1.-Procesos eficientes	1.- Pruebas realizadas al personal de farmacia	1.- Programas de capacitación del manual de procesos y procedimientos
<p>PROPÓSITO</p> <p>Incremento de clientes por una práctica adecuada de las actividades en la Farmacia Comunitaria (Franquicia Santa Cruz)</p>	<p>1.- Total de clientes satisfechos por un buen servicio.</p> <p>2.- Disminución de los medicamentos caducados.</p>	<p>1.- Encuesta para saber la satisfacción del cliente.</p> <p>2.- Realizar el Kardex</p> <p>3.- Realizar inventarios.</p>	<p>1.- El dependiente no cumpla con la normativa de la farmacia.</p> <p>2.- Medicamentos con fechas próximas a caducarse.</p>
<p>COMPONENTES</p> <p>1.- Correcto control en las actividades ejecutadas por los dependientes.</p> <p>2.- Correcta utilización del manual de proceso y procedimientos.</p> <p>3.- Mayor compromiso e interés de los dependientes al ejecutar las actividades.</p>	<p>1.- Los dependientes cumplen con las actividades asignadas.</p> <p>2.- Los dependientes siguen cada uno de los procesos y procedimientos que están escritos en el manual.</p>	1.-.Cronograma de actividades	1.- Personal comprometido con la farmacia.

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
<p>ACTIVIDADES</p> <p>1.1.- Se realizan diariamente controles por parte de la administradora. 1.2.- Se cumplen con las actividades que se designa a cada dependiente. 1.3.- Se realizan informes a los dependientes.</p> <p>2.1.- Capacitación del manual de procesos y procedimientos. 2.2.- Hay unificación al momento de ejecutar los procesos y procedimientos. 2.3.- Reducir los cuellos de botellas en los procesos.</p> <p>3.1.- Incentivación a los dependientes. 3.2.- Se les brinda las herramientas necesarias para que realicen las actividades. 3.3.- Se realiza encuesta para medir su eficiencia de las actividades realizadas.</p>	<p>1.- Se han realizado el presupuesto correspondiente para cumplir con las actividades plantadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Honorarios: 5% de sueldo básico. • Recurso técnico: (computadora, impresora e infocus) \$1723 • Recurso humano. (capacitador) \$450 	<p>1.- Tener una cuenta en el banco para cubrir los gastos. 2.- Tener el lugar correcto y la fecha establecida para realizar la capacitación.</p>	<p>1.-Capacitacion generalizada a los dependientes de la farmacia.</p>

Elaborado por: Cuenca Cachipundo Gabriela Estefanía.

Anexo N° 5

Cronograma de Actividades

Actividades	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
Presentación y aprobación del tema			x	x																								
Capítulo I																												
Contexto					x																							
Justificación						x	x																					
Definición del problema central								x																				
Capítulo II																												
Mapeo de involucrados									x																			
Matriz de análisis de involucrados										X																		
Capítulo III																												
Árbol de problemas										x																		
Árbol de objetivos											X																	
Capítulo IV																												
Matriz de análisis de alternativas													x															
Matriz de análisis de impacto de los objetivos														x														
Diagrama de estrategias															X													
Matriz del marco lógico																x	x											

Actividades	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				
Capítulo V																																
Antecedentes																		x														
Descripción																			x													
Formulación																			x	x	x	x	x	x								
Capítulo VI																																
Presupuesto																																
Cronograma																																
Capítulo VII																																
Conclusiones																													x			
Recomendaciones																													x			
Entrega a lectoría																														x		
Presentación y empastado																															x	
Sustentación del proyecto																																x

Elaborado por: Cuenca Cachipundo Gabriela Estefanía.

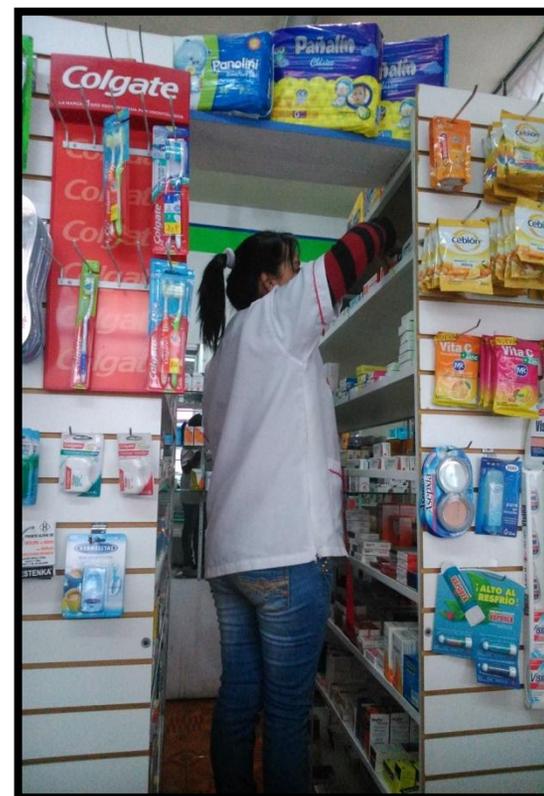
Anexo N° 6

Recepción de pedido



Anexo N° 7

Área de almacenamiento



Anexo N° 8

Área de almacenamiento



Anexo N° 9

Área de almacenamiento



Anexo N° 10

Área de almacenamiento



Anexo N° 11

Área de cuarentena



Anexo N° 12

Atención de dispensación



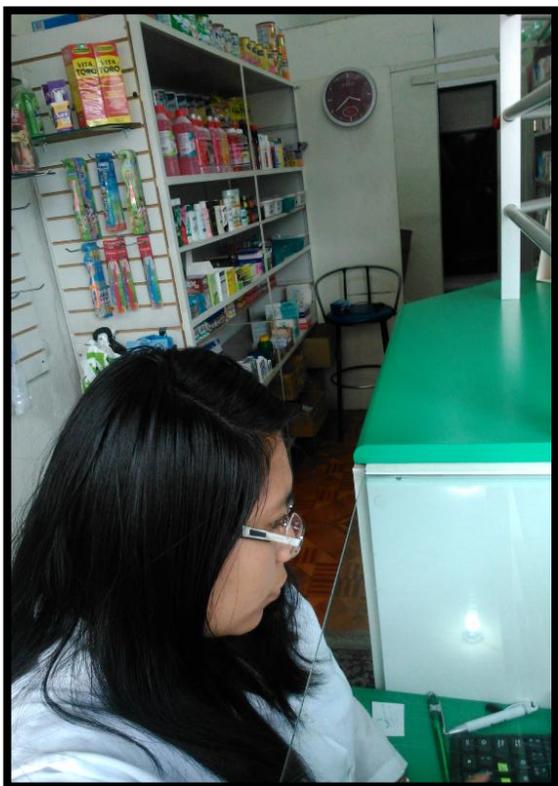
Anexo N° 13

Atención al cliente



Anexo N° 14

Atención al cliente



Anexo N° 15

Atención al cliente

