



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD Y
CONSERVACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA “FARMACIA DEL VALLE”
UBICADA EN EL SECTOR DE PUEMBO, DMQ EN EL PERIODO 2016

Proyecto de Investigación, desarrollo e inversión previo a la obtención del título de
Tecnóloga en Administración de Boticas y Farmacias

Autora: Alejandra Pamela Guamán Pinto

Tutora: Dra. Cecilia Dávila

Quito, 2016

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.

Guamán Pinto Alejandra Pamela

C.I. 172629397-8

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Alejandra Pamela Guamán Pinto portador de la cédula de ciudadanía signada con el N° 1726293978 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: *“La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”*; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado “Tecnóloga en Administración de Boticas y Farmacias” facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

Alejandra Pamela Guamán Pinto

CI. 1726293978

Quito, Diciembre 2016

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de vivir, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Manifiesto una expresión de afecto y gratitud al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, a la escuela de Salud y de igual manera a mis abnegados maestro/as.

A la propietaria de la “Farmacia del Valle” por el apoyo brindado en la realización del trabajo.

Así mismo consigno mis fervidos reconocimientos a la Dra. Cecilia Dávila por su valiosa colaboración y asesoramiento en la dirección de la presente tesis.

A mis padres que han sido un apoyo incondicional en todo el periodo estudiantil.

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a todas las personas que me apoyaron en el
transcurso del tiempo que estuve en el Instituto.

A mi familia por su apoyo incondicional, especialmente a mis padres

A nuestros docentes por brindarnos sus conocimientos.

A mis compañeros por que se han convertido en una gran familia

INDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA.....	IV
INDICE GENERAL	VI
INDICE DE TABLAS.....	XI
INDICE DE FIGURAS.....	XII
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
ABSTRACT	XIV
CAPITULO I.....	1
1.01 CONTEXTO.	1
1.02 JUSTIFICACIÓN.	4
1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T.)	6
1.03.01Análisis:	9
CAPITULO II	12
2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS.....	12
2.01.01 Análisis:	13
2.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	15

CAPITULO III.....	17
3.01 ÁRBOL DE PROBLEMAS	17
3.01.01 Análisis:	19
3.02 ÁRBOL DE OBJETIVOS.	21
3.02.01 Análisis:	23
3.02.02 Cadena de Medios - Fines.....	24
3.02.02.01 Análisis:	25
CAPITULO IV	26
4.01 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	26
4.01.01. Análisis.	28
4.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	29
4.02.01. Análisis	31
4.03 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	32
4.03.01 Análisis	34
4.04 MATRIZ DEL MARCO LÓGICO	35
4.04.01 Análisis.	37
CAPITULO V.....	38
5.01 ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN).....	38
5.02 DESCRIPCIÓN (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN).....	39

5.02.01 Tipos de investigación	39
5.02.01.01 Investigación descriptiva.....	39
5.02.01.02 Investigación explicativa.....	40
5.02.01.03 Investigación exploratoria.....	40
5.02.01.04 Investigación de campo.....	41
5.02.01.05 Investigación a utilizar	41
5.02.02 Técnicas para recolectar la información	42
5.02.02.01 La observación	42
5.02.02.02 La entrevista	43
5.02.02.03 La encuesta.....	43
5.02.03 Método de investigación.....	44
5.02.03.01 Método deductivo	44
5.02.03.02 Método inductivo	44
5.02.03.03 Método analítico.....	45
5.02.03.04 Método utilizado	46
5.03 FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.	46
5.03.01 Tema: Elaboración de un manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento para garantizar la calidad y conservación de medicamentos en la farmacia “Farmacia del Valle” ubicada en el sector de Puembo, DMQ en el periodo 2016	46
5.03.02 Justificación	47
5.03.03 Objetivos Generales del Proyecto.....	48

5.03.04 Objetivos específicos del proyecto.	48
5.03.05 Descripción de la farmacia	49
5.03.05.01 Reseña Histórica	49
5.03.05.02 Misión	49
5.03.05.03 Visión	50
5.03.05.04 Valores	50
5.03.05.05 Estructura Organizacional	51
5.03.05.06 Servicios de la Farmacia “Farmacia del Valle”	52
5.03.05.07 Situación actual de la farmacia	53
5.03.06 Manual de normativas de Buenas Prácticas de Almacenamiento de medicamentos.	54
5.03.06.01 Marco Legal	54
5.03.06.02 Alcance.....	56
5.03.06.03 Componentes.....	56
5.03.06.04 La organización.....	57
5.03.06.05 Del personal	58
5.03.06.06 Infraestructura	60
5.03.06.07 Bodega	63
5.03.06.08 Equipos y materiales.	66
5.03.06.09 Recepción de los productos.....	70
5.03.06.10 Almacenamiento de medicamentos.....	73
5.03.06.10.01 Ubicación de los medicamentos.....	76

5.03.06.11 Documentación general.....	80
5.03.06.12 Autoinspecciones	80
5.03.06.13 Saneamiento	80
CAPITULO VI.....	82
6.01 RECURSOS	82
6.01.01 Recurso Humano.....	83
6.01.02 Recursos materiales	84
6.01.03 Recurso tecnológico.....	85
6.01.04 Recurso financiero	85
6.01.05 Materiales utilizados	86
6.02 PRESUPUESTO.....	86
6.03 CRONOGRAMA.....	88
CAPITULO VII.....	91
7.01 CONCLUSIONES	91
7.02 RECOMENDACIONES	93
7.03 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS	96

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. MATRIZ T	8
TABLA 2. MAPEO DE INVOLUCRADOS	13
TABLA 3. MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	16
TABLA 4. ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	18
TABLA 5. ÁRBOL DE OBJETIVOS.....	22
TABLA 6. CADENA DE MEDIOS Y FINES.....	24
TABLA 7. MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	27
TABLA 8. MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS.....	30
TABLA 9. DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS.	33
TABLA 10. MATRIZ DEL MARCO LÓGICO	36
TABLA 11. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL “FARMACIA DEL VALLE”	52
TABLA 12. SERVICIOS DE “FARMACIA DEL VALLE	53
TABLA 13. FLUJOGRAMA DE ALMACENAMIENTO.....	76
TABLA 14. FLUJOGRAMA DE UBICACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS	78
TABLA 15. RECURSO HUMANO – FARMACIA DEL VALLE.....	84
TABLA 16. PRESUPUESTO.	87
TABLA 17. CRONOGRAMA.....	89

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. PERSONAL CALIFICADO	59
FIGURA 2. INFRAESTRUCTURA ADECUADA DE UNA FARMACIA.....	63
FIGURA 3. EQUIPOS MEDIDORES DE TEMPERATURA	67
FIGURA 4. IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD.....	68
FIGURA 5. PALLETS, ESTANTERÍAS	69
FIGURA 6. ROPA DE TRABAJO Y BOTIQUÍN	69
FIGURA 7. PROCESO DE RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS	71
FIGURA 8. INSPECCIÓN DE CARACTERÍSTICAS EXTERNAS DEL MEDICAMENTO	73
FIGURA 9. UBICACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS	79
FIGURA 10. SEÑALETICA Y EXTINTOR CORRECTAMENTE COLOCADO	97
FIGURA 11. MEDICAMENTOS UBICADOS CORRECTAMENTE	97
FIGURA 12. ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTO EN BODEGA.....	98

RESUMEN EJECUTIVO

La aplicación de Buenas Prácticas de Almacenamiento reduce significativamente el riesgo de acumulación de medicamentos caducados y en malas condiciones físicas a su vez contribuye a la conservación y calidad de los mismos.

El presente proyecto se basa en un manual elaborado para el direccionamiento del personal que labora en la farmacia “Farmacia del Valle” ayudando a que los mismos mantengan los medicamentos almacenados correctamente y de esta manera disminuir las falencias que existen en el establecimiento.

Dicho manual está basado en los artículos del Ministerio de Salud Pública, dirigido a establecimientos farmacéuticos públicos o privados sujetos a control y vigilancia de las normas estipuladas.

El manual cuenta con diferentes puntos relacionados con el personal, infraestructura, equipos y materiales, recepción, almacenamiento y ubicación de los medicamentos y autoinspecciones.

ABSTRACT

The application of Good Practices of Storage significantly reduces the risk of accumulation of expired medications and in poor physical conditions in turn contributes to the conservation and quality of them.

The present project is based on a manual developed for the management of the personnel working in the pharmacy "Farmacia del Valle" helping them to keep the medicines stored correctly and in this way to reduce the shortcomings that exist in the establishment.

This manual is based on the articles of the Ministry of Public Health, aimed at public or private pharmaceutical establishments subject to control and monitoring of the stipulated standards.

The manual has different points related to personnel, infrastructure, equipment and materials, reception, storage and location of medicines and self-inspections.

CAPITULO I

1.01 Contexto.

Según Espinoza H. (2008). Las Buenas Prácticas de Almacenamiento (B.P.A), abarcan un conjunto de normas mínimas obligatorias de almacenamiento que deben cumplir los establecimientos de importación, almacenamiento y distribución al por mayor, de productos farmacéuticos y afines, respecto a las instalaciones, equipamientos y procedimientos operativos, destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos.

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento se aplican en todos los entornos donde se almacenan medicamentos e insumos médicos, desde la elaboración de estos productos hasta la dispensación de estos. No basta que los productos farmacéuticos sean elaborados con calidad, es obligatorio que esta calidad sea conservada hasta el tiempo de utilización por el paciente. Álvarez H. (2007)

Hoy en día el almacenamiento de los medicamentos constituyen un elemento fundamental dentro de todo establecimiento destinado al manejo de productos farmacéuticos, los mismos que van a cumplir con políticas, actividades y recursos con el objeto de mantener y garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos para una buena presentación del producto.

Hasta la fecha actual la farmacia "Farmacia del Valle" no cuenta con un manual de buenas prácticas de almacenamiento por lo que es necesario la elaboración de dicho manual para que los dependientes farmacéuticos que laboran en la farmacia tengan una distribución adecuada de los medicamentos y así puedan optimizar de mejor manera el espacio físico ya que: un almacenamiento en condiciones inadecuadas puede afectar a la estabilidad de los medicamentos y producir no solo su contaminación microbiológica y falta de actividad terapéutica, sino también la formación de productos de degradación que son tóxicos para la salud,

puesto que un medicamento conserva las propiedades conferidas por el fabricante durante su periodo de vida útil, siempre y cuando sea conservado y almacenado en las condiciones apropiadas. MSP (2009, pg. 6)

Con la realización de este manual se dará cumplimiento a lo que establece la guía de recepción y almacenamiento de medicamentos del Ministerio de Salud Pública de nuestro país, con una evaluación anticipada y una inspección estricta de las no conformidades halladas en la farmacia "Farmacia del Valle".

1.02 Justificación.

En la farmacia “Farmacia del Valle” debido a un mal almacenamiento, mala distribución y poca atraktividad de los medicamentos y productos de cuidado personal; los clientes han ido perdiendo su confianza frente al establecimiento, teniendo como prioridad a la competencia, esto provoca que exista pérdida de clientes, ventas bajas y por ende bajos ingresos económicos, lo que es perjudicial para el personal que labora en la misma.

Por lo tanto la investigación que se plantea tiene un valor muy importante relacionado con la farmacia, ya que las Buenas Prácticas de Almacenamiento constituyen una parte de la garantía de calidad dentro de la administración del establecimiento, pues permite realizar un mejor control de los medicamentos, conservar sus características y estabilidad, disminuir las pérdidas económicas, propician la uniformidad en el trabajo, el ahorro de tiempo, de esfuerzos y el mantenimiento de la calidad de los productos.

De igual manera esta investigación constituye un aporte para la farmacia “Farmacia del Valle” ya que de esta manera tendrán las bases para que se pueda implementar las normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) y por lo tanto garantizar que los medicamentos que se encuentran almacenados tanto en la bodega como en la farmacia mantengan las propiedades físico-químicas, las mismas que ayudarán a cumplir con la meta terapéutica en los pacientes.

Otro aspecto relevante que justifica este proyecto, es que por medio del manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento el personal de la farmacia podrá informarse y con ello poner en práctica cumpliendo con las normas vigentes, que se encuentran detalladas en la guía de Recepción y Almacenamiento de Medicamentos del MSP del Ecuador

Con este manual obtendremos un mejor manejo y sobre todo una rotación constante de los medicamentos en un periodo de tiempo menor al que comúnmente se realizaba.

También se brindará una atención oportuna, satisfaciendo las necesidades del cliente y logrando su fidelización de la farmacia.

1.03 Definición del problema central (Matriz T.)

“Un problema central simboliza y describe una realidad negativa que aqueja a un determinado conjunto de localidad dentro de una área geográfica determinada”
Cevallos (2003)

Según Rovayo J. (2014) En el problema central el investigador debe identificar la problemática en cuestión y establecer una posible solución, procediendo a realizar la matriz T.

La matriz T es una herramienta de análisis en la cual se detalla:

- Situación actual.- El problema el cual enfrenta la organización o empresa
- Situación mejorada.- A donde se pretende llegar como posible solución
- Situación empeorada.- Situación a la cual no se desea llegar.

Esta matriz está compuesta por dos fuerzas, las fuerzas bloqueadoras las cuales impiden que el proyecto se lleve a cabo y por otra parte las fuerzas impulsadoras; que ayudan a mejorar la situación actual.

A su vez está constituido por otros componentes que son:

- **Intensidad:** Es el nivel de impacto de la fuerza sobre la problemática.
- **Potencial de cambio:** Nos indica cuanto se puede modificar o aprovechar la fuerza para llegar a la situación deseada.

Para medir estos componentes se debe tomar en cuenta los siguientes valores:

5 = Alto

4 = Medio alto

3 = Medio

2 = Medio bajo

1= Bajo

En el siguiente cuadro se puede apreciar el análisis de la problemática a resolver de la farmacia "Farmacia del Valle".

Tabla 1. Matriz T

Situación empeorada	Situación actual				Situación mejorada
Extravío y caducidad de medicamentos	Medicamentos mal distribuidos por la falta de aplicación de Buenas Prácticas de Almacenamiento				Medicamentos de calidad en excelentes condiciones físicas
Fuerzas impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas bloqueadoras
Capacitaciones de BPA al personal farmacéutico	2	4	4	4	Falta de interés de los dependientes farmacéuticos.
Implementación de normas de BPA	5	3	4	2	El tamaño del espacio físico no cuenta con las facilidades necesarias.
Reubicación de perchas	4	3	3	2	Perchas en malas condiciones físicas
Apoyo de la dueña para el proyecto	4	3	4	4	Que la dueña no apruebe el proyecto
Inspección de medicamentos existentes.	4	3	4	3	Desconocimientos de medicamentos existentes en inventario.

Elaborado por: Guamán Alejandra (2016)

1.03.01Análisis:

Dentro de la matriz T el principal problema es que los medicamentos se encuentran mal distribuidos por la falta de aplicación de Buenas Prácticas de Almacenamiento, por la inexistencia de un manual de B.P.A.

Para las fuerzas impulsadoras tenemos el siguiente análisis:

Como primera fuerza impulsadora tenemos que las capacitaciones de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) al personal farmacéutico es una buena opción para que el personal se encuentre más familiarizado con el tema ya que ellos no cuentan con el conocimiento necesario para su desenvolvimiento laboral.

Como segunda fuerza impulsadora se explica que con la implementación de normas de BPA la farmacia "Farmacia del Valle" tendrá una mejor distribución de los medicamentos y el cliente podrá percibir un ambiente más atractivo para sus compras.

La tercera fuerza impulsadora explica que la reubicación de perchas es esencial ya que tendrá una mejor presentación y se aprovechará el espacio de mejor manera.

Como cuarta fuerza impulsadora es que el apoyo de la dueña para la realización del proyecto es fundamental ya que si ella no autoriza, el proyecto no se podrá llevar a cabo y la farmacia no tendrá beneficio alguno.

Como quinta y última fuerza impulsadora se analiza que la inspección de medicamentos existentes es esencial ya que de esta manera se podría evitar la caducidad y pérdida de medicamentos.

Para las fuerzas bloqueadoras tenemos el siguiente análisis:

Como primera fuerza bloqueadora tenemos que la falta de interés de los dependientes farmacéuticos influye mucho en el problema, ya que esto ocasionaría que los medicamentos se encuentren mal almacenados y por ende el deterioro de los mismos.

La segunda fuerza bloqueadora se explica que si el tamaño del espacio físico no cuenta con las facilidades necesarias ocasiona que exista incomodidad para una mejor distribución de medicamentos que expende la farmacia.

La tercera fuerza bloqueadora indica que las perchas en malas condiciones físicas aumentan el riesgo de accidentes laborales en el caso de líquidos ácidos ya que los medicamentos pueden caer de donde se encuentran ubicados.

La cuarta fuerza bloqueadora explica que si la dueña del establecimiento no aprueba el proyecto este no se podrá desarrollar y la farmacia quedará tal cual se encuentra, y existe el riesgo que los medicamentos se caduquen.

Como ultima fuerza bloqueadora tenemos que el desconocimiento de medicamentos existentes por parte de los dependientes farmacéuticos ocasionará acumulación del stock y por ende la caducidad de los mismos.

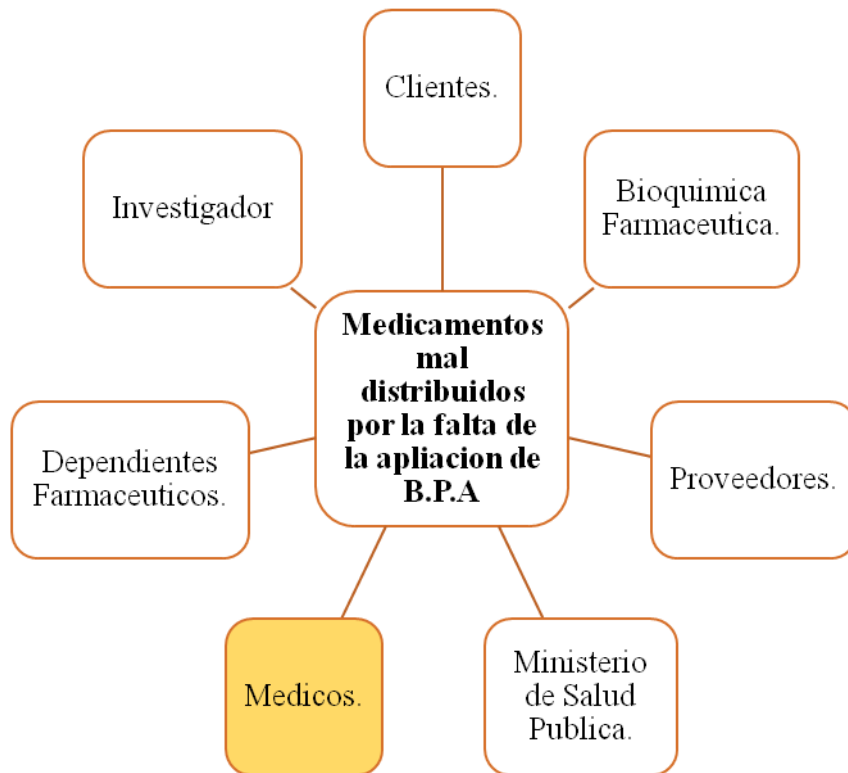
CAPITULO II

2.01 Mapeo de involucrados

El mapeo de involucrados consiste en un diagrama el cual indica las personas involucradas dentro del proyecto, ya sea directa o indirectamente.

Los involucrados directos son aquellas personas que ejecutan, se benefician y financian el proyecto, mientras que los involucrados indirectos son aquellas personas que no colaboran en el proyecto, pero utilizan los resultados para beneficio propio, utilizando el proyecto para futuras investigaciones.

Tabla 2. Mapeo de involucrados



Elaborado por: Guamán Alejandra. (2016)

2.01.01 Análisis:

Según Rovayo J (2014) Los involucrados directos e indirectos que se encuentran formando parte del desarrollo del proyecto son:

El cliente.- Es la persona más importante ya que de ellos depende el crecimiento de las ventas.

Investigador.- Es la persona la cual toma un proceso de planificación, ejecución y control del proyecto a realizarse dentro de la farmacia del Valle.

Bioquímica farmacéutica.- Persona encargada de hacer cumplir los reglamentos y estatutos establecidos por el MSP.

Proveedores.- Personal que abastece de medicamentos y productos de cuidado personal a la farmacia.

Dependientes farmacéuticos.- Son todos los trabajadores que brindan el servicio de distribución de medicamentos a los clientes

Ministerio de Salud Pública.- Es el ente regulador que inspecciona que se cumplan todos los requisitos que estipula la ley.

Los involucrados indirectos incluyen:

Médicos.- Son los profesionales de la salud que trabajan en compendio con la farmacia ya que ellos son los que prescriben el medicamento existente para que exista mayor rotación de medicamentos.

2.02 Matriz de análisis de involucrados

Es una matriz donde se detalla todos los involucrados y la participación que tienen sobre el proyecto, refiriéndose a varios puntos tales como:

- **Intereses sobre el Problema:** Son las motivaciones que impulsan las actuaciones del actor respecto al problema
- **Problemas Percibidos:** Son 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 espera que el proyecto responda.
- **Conflictos:** Intereses contrapuestos que no se logra conciliar en torno al problema.
- **Acuerdos:** Intereses que se ha logrado conciliar y alinear en torno al problema. Rovayo J (2014)

Tabla 3. Matriz de análisis de involucrados

Actores involucrados	Intereses sobre el problema	Problemas percibidos	Recursos mandatos y capacidades	Intereses del proyecto	Conflictos	Acuerdos
Investigador	Eliminar los problemas que existan en la farmacias	No existen BPA	Ley Orgánica de Salud P.N.B.V M.S.P	Aprobar la sustentación del proyecto	Que el proyecto no se apruebe	Socializar los reglamentos con los dependientes farmacéuticos.
Clientes	Que exista un mejor servicio.	No existe un buen servicio	P.N.B.V	Mejorar la calidad de vida	Falta de recursos económicos	Mientras exista un buen servicio las compras serán constantes
Bioquímica farmacéutica	Aplicar la normativa correspondiente.	Reclamos	Ley Orgánica de Salud. M.S.P	Adaptar los nuevos cambios con las normas estipuladas	Que los dependientes no cumplan con las disposiciones	Mejoren el almacenamiento con los reglamentos de la LOS
Proveedores	Abastecer de medicamentos necesarios	Devoluciones	Reglamento de su entidad o empresa	Exponer mejores promociones	Sobre stock de medicamentos	Bonificaciones
Dependientes farmacéuticos	Tener un sueldo digno	No tienen un ambiente laboral apto para su desempeño	Ley Orgánica de Salud.	Recibir capacitaciones sobre B.P.A	Disminución de ingresos	Incentivos Comisiones
Médicos	Existan una disminución de pacientes.	Quejas por los pacientes	P.N.B.V	Que mejoren el almacenamiento de productos	Pérdida de confianza de los pacientes	Incremento de recetas medicas.
Ministerio de Salud Publica	Evitar la almacenamiento inadecuado de medicamentos	No cumplen con las BPA	L.O.S P.N.B.V	Cumpla con la normativa de la L.O.S	Problemas legales	Si cumple con todos los reglamentos no clausuran la farmacia

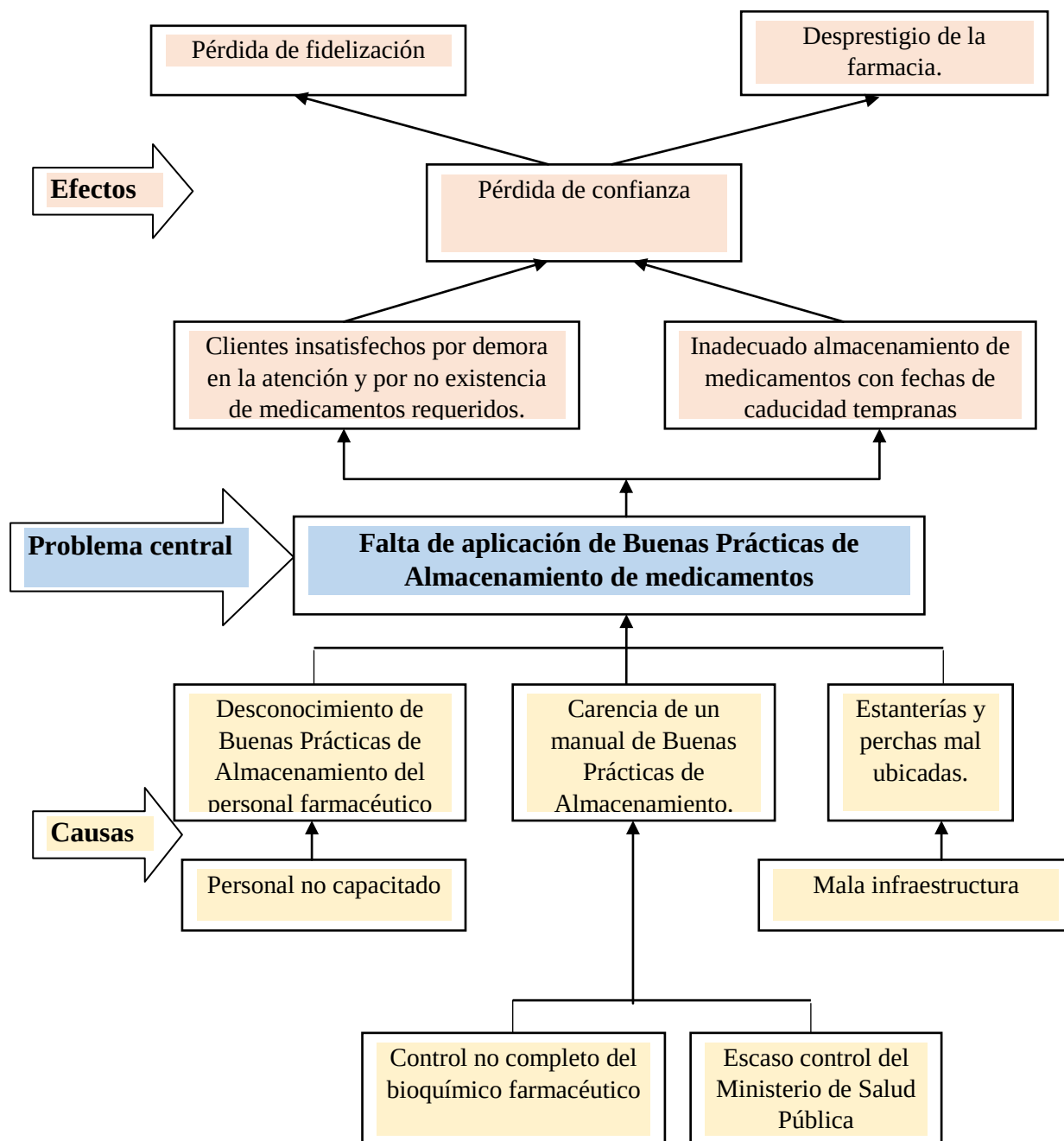
Elaborado por: Guamán Alejandra. (2016)

CAPITULO III

3.01 Árbol de problemas

El árbol de problemas es un diagrama que contiene en la parte media el problema que se ha identificado; entendiéndose como problema el estado negativo de una situación que dificulta el logro de un objetivo; en la parte inferior se detalla las causas que originan dicho problema y en la parte superior se describe los efectos como consecuencia del problema. Rovayo J. (2014)

Tabla 4. Árbol de problemas



Elaborado por: Guamán Alejandra. (2016)

3.01.01 Análisis:

El mayor problema existente dentro de un establecimiento farmacéutico es que los encargados del mismo tienen malos hábitos e incumplimiento de normas y reglamentos que estipulan la ley, esto conlleva a que los dependientes trabajen de una manera empírica sin darse cuenta que crean un gran problema en la farmacia.

En el caso de la farmacia “Farmacia del Valle” el personal no está capacitado y desconocen las normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento, pues los medicamentos son almacenados y perchados de manera empírica, esto conlleva a que los dependientes se demoren en el despacho de los medicamentos y los clientes se sienten insatisfechos por la mala atención a su vez por no encontrar los medicamentos requeridos.

A su vez se ha determinado que por la falta de inspecciones por parte del Ministerio de Salud Pública y los controles incompletos de la dueña del establecimiento hace que el personal de la farmacia no cumpla con Buenas Prácticas de Almacenamiento por la carencia de un manual y como consecuencia lleva a un inadecuado almacenamiento y percheo de medicamentos con fechas de caducidad tempranas.

La mala infraestructura también es otra de las causas que conlleva a que no exista fluidez y accesibilidad en espacio de la farmacia por tanto la estantería y perchas se encuentran mal ubicadas y como consecuencia el inadecuado almacenamiento de medicamentos. Todos estos problemas percibidos hacen que el cliente pierda su confianza hacia la farmacia, por lo tanto existirá pérdida de fidelización y por otra parte desprestigio de la farmacia “Farmacia del Valle”.

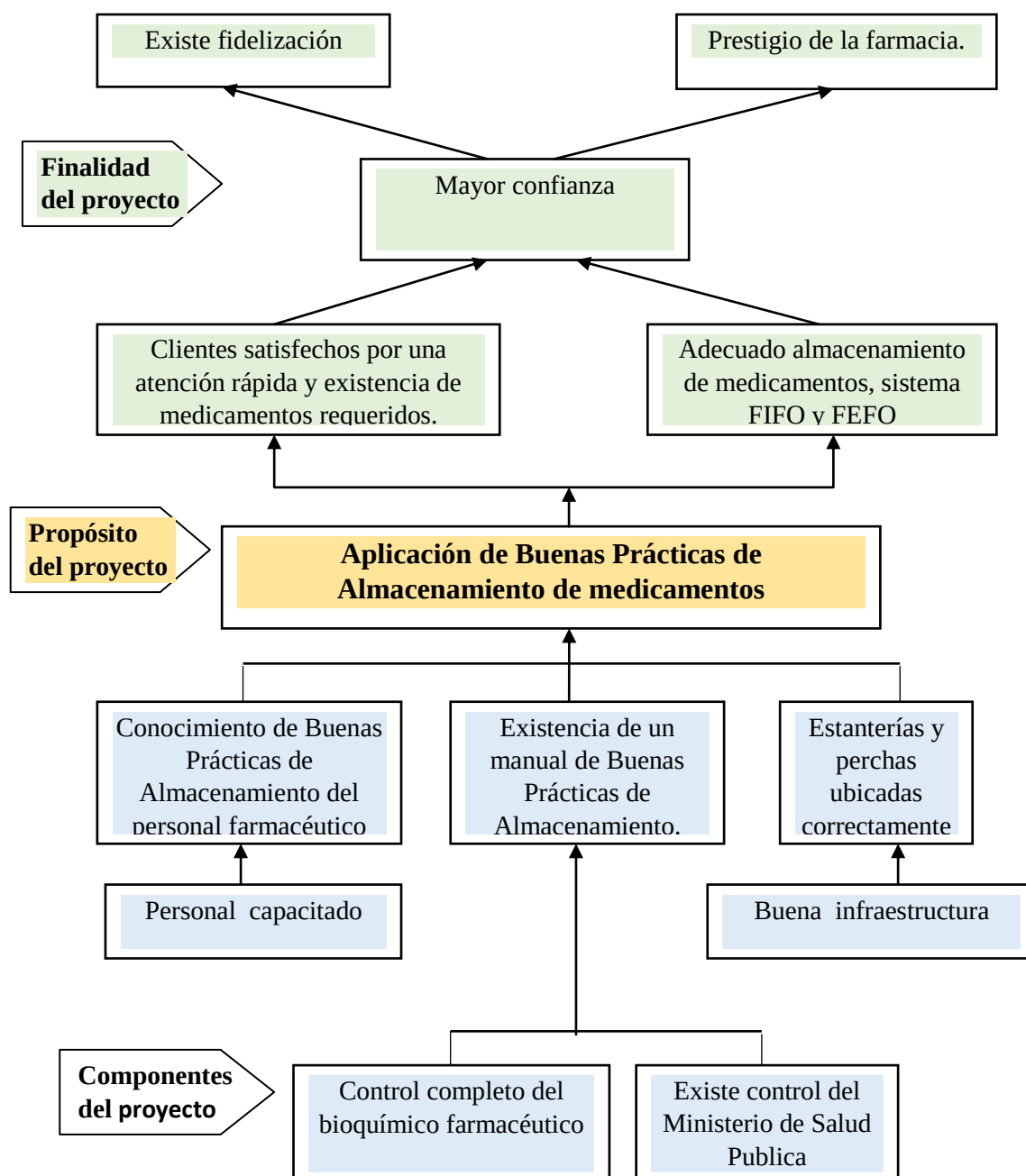
3.02 Árbol de objetivos.

El árbol de objetivos es un esquema en el cual se redacta todas las condiciones negativas del árbol de problemas transformadas en condiciones positivas (objetivos) que sean; deseables y realizables en la práctica.

Para elaborar este esquema se busca las situaciones contrarias a las que hemos plasmado en el árbol de problemas.

En este árbol los efectos se transforman en fines y las causas se transforman en medios, los cuales deben tener pertinencia y lógica. Rovayo J. (2014)

Tabla 5. Árbol de objetivos



Elaborado por: Guamán Alejandra. (2016)

3.02.01 Análisis:

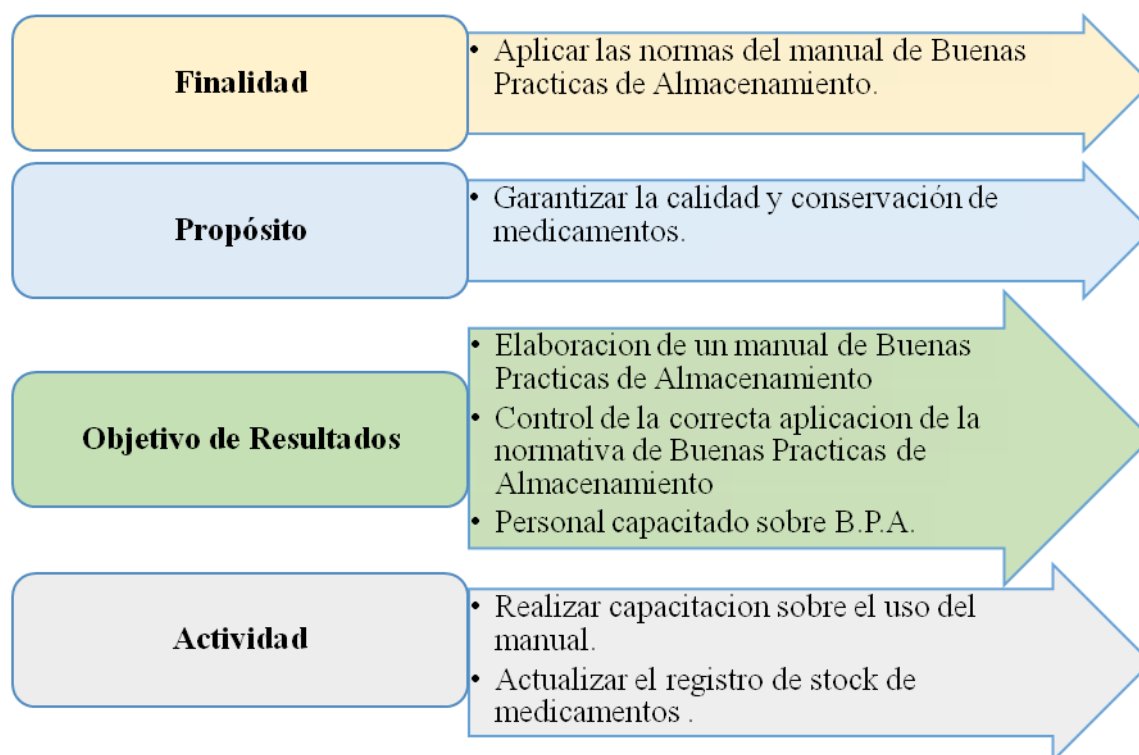
A través del árbol de objetivos desarrollamos los componentes necesarios para que exista una mejora en el trabajo de los dependientes farmacéuticos ya que con la aplicación de Buenas Prácticas de Almacenamiento todos los problemas detectados anteriormente disminuirán y por medio de inspecciones continuas del Ministerio de Salud Pública y del Bioquímico Farmacéutico el personal se regirá a las normas que presenta el manual, de esta manera se obtendrá perchas y estanterías debidamente ubicadas y por tanto medicamentos correctamente almacenados ya que se llevará a cabo el sistema FIFO (First input, first output) lo primero que entra es lo primero que sale; y el sistema FEFO (first expired, first out) lo primero que expira es lo primero que sale, de esta manera los clientes depositarán mayor confianza hacia el servicio y por lo tanto el prestigio de la farmacia “Farmacia del Valle”.

Por otra parte el personal capacitado tendrán conocimiento acerca de Buenas Prácticas de Almacenamiento por lo que al saber cómo almacenar y perchar los medicamentos existirá una demora reducida a lo que actualmente se encuentra la farmacia, los clientes estarán más satisfecho por el servicio brindada y por conseguir de una manera rápida los medicamentos requeridos por los mismos, así se inculca la confianza al cliente y se fidelizará mas clientela.

3.02.02 Cadena de Medios - Fines

La cadena de Medios y Fines es un esquema en el cual se visualiza cuales son las causas tomados como medios y cuáles son los fines los cuales se han extraído desde los efectos que son generados a partir del propósito del proyecto. Rovayo J. (2014)

Tabla 6. Cadena de medios y fines.



Elaborado por: Guamán Alejandra. (2016)

3.02.02.01 Análisis:

En el este esquema de la cadena de medios y fines se puede verificar que la finalidad del proyecto es la aplicación correcta de las normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento de los medicamentos, el cual tiene como propósito garantizar la calidad y conservación de los mismos, manteniendo medicamentos en buenas condiciones físicas y conservando su acción terapéutica, es decir reducir el número de medicamentos caducados, logrando con los clientes confiabilidad y satisfacción en la entrega de los medicamentos.

Se constata que en los objetivos de resultados dentro del proyecto al elaborar el manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento se estima obtener personal mejor capacitado en el tema, así también tener un registro de control de la aplicación de la normativa, tomando en cuenta las actividades que se realizarán como la capacitación sobre el uso del manual y la elaboración de un cronograma con las actividades que lleva a cabo la farmacia, también elaborar un inventario para tener información actualizada sobre el nivel existencias de los medicamentos de esta manera se garantiza que no existan extravíos y por otro lado medicamentos en perfectas condiciones.

CAPITULO IV

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

Esta matriz consiste en identificar y se analizar cuáles son las posibles soluciones del problema en estudio, evaluando la factibilidad y el impacto en diferentes aspectos como: sociales, políticos, económicos etc.

Una vez realizado dicho análisis se procede evaluar con una ponderación de:

5– Alta 4- 3 – Media alta 2-1 – Baja

Dada dicha calificación se verifica los resultados obtenidos y se determina cual alternativa es más favorable para la aplicación de la propuesta. Rovayo (2014)

Tabla 7. Matriz de Análisis de Alternativas.

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Elaboración de una manual de B.P.A de medicamentos	4	4	4	4	4	20	Alta
Capacitación al personal sobre B.P.A	4	3	4	4	3	18	Alta
Mejor la imagen de la "Farmacia del Valle"	3	3	2	3	3	14	Media baja
Controlar la correcta aplicación del manual	3	3	3	2	3	14	Media baja
Disminuir el número de medicamentos caducados con fechas de caducidad tempranas	3	3	3	3	3	15	Media Alta
Cumplir con las normas de almacenamiento estipuladas por la ley	4	3	3	2	3	15	Media alta
Total	21	19	19	18	18	96	

Elaborado por: Guamán Alejandra. (2016)

4.01.01. Análisis.

Por medio de la matriz de alternativas se identifica que el objetivo “Elaboración de una manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de medicamentos” correspondiente a la mayor puntuación es el que resalta dentro del proyecto ya que tiene un gran aporte dentro del propósito a lograrse, su factibilidad técnica, social y política también ayudan a que el objetivo se cumpla con mayor facilidad y con ello se pueda implementar dicho manual que ayudará a reducir errores dentro de la organización en cuanto al almacenamiento de medicamentos, logrando de esta manera mayor agilidad de los dependientes en la dispensación de medicamentos y mejorar la atención al cliente manteniéndolo satisfecho.

Se estima también que se podrá disminuir el número de medicamentos caducados ya que aplicando el manual se podrá tener medicamentos ubicados correctamente, manteniendo una rotación constante de dichos medicamentos, y el stock estará al día, poniendo en práctica las normas estipuladas por la ley es decir por la autoridad correspondiente que es el Ministerio de Salud Pública.

4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

En la matriz de análisis del impacto de los objetivos se detalla el impacto que lograra el objetivo para conocer el alcance y los resultados.

En el siguiente cuadro se desarrolla y se detalla varios puntos como son factibilidad a lograrse, impacto de género, impacto social, relevancia y sostenibilidad. Rovayo J. (2014)

Tabla 8. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

	Factibilidad a lograrse (alta-media-baja) (4-2-1)	Impacto de 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
Objetivo Elaboración de un manual de B.P.A de medicamentos	Es conveniente para la farmacia "Farmacia del Valle"	Mejora la calidad de vida	Contribuye a proteger el entorno físico de la farmacia	Dispensación de medicamentos de calidad al cliente.	Fortalece la participación de los beneficiarios	Alta 72 puntos
	Existe el apoyo de la dueña para implementar el manual	Beneficia a los dependientes de ambos géneros	Favorece la educación ambiental	Responde a las expectativas de la población	Fortalece la organización de la farmacia	
	Existen los recursos necesarios para la implementación del manual	Tener prioridad a personas de la tercera edad (hombres-mujeres)	Mejora el entorno social	Cumple las normas establecidas	La población se adapta a nuevos cambios de atención.	
	Los beneficios son mayores que los costos	Propicia un buen ambiente laboral				
	Se cuenta con personal con ganas de un cambio de ambiente laboral					
	20 puntos	16 puntos	12 puntos	12 puntos	12 puntos	

Elaborado por: Guamán Alejandra. (2016)

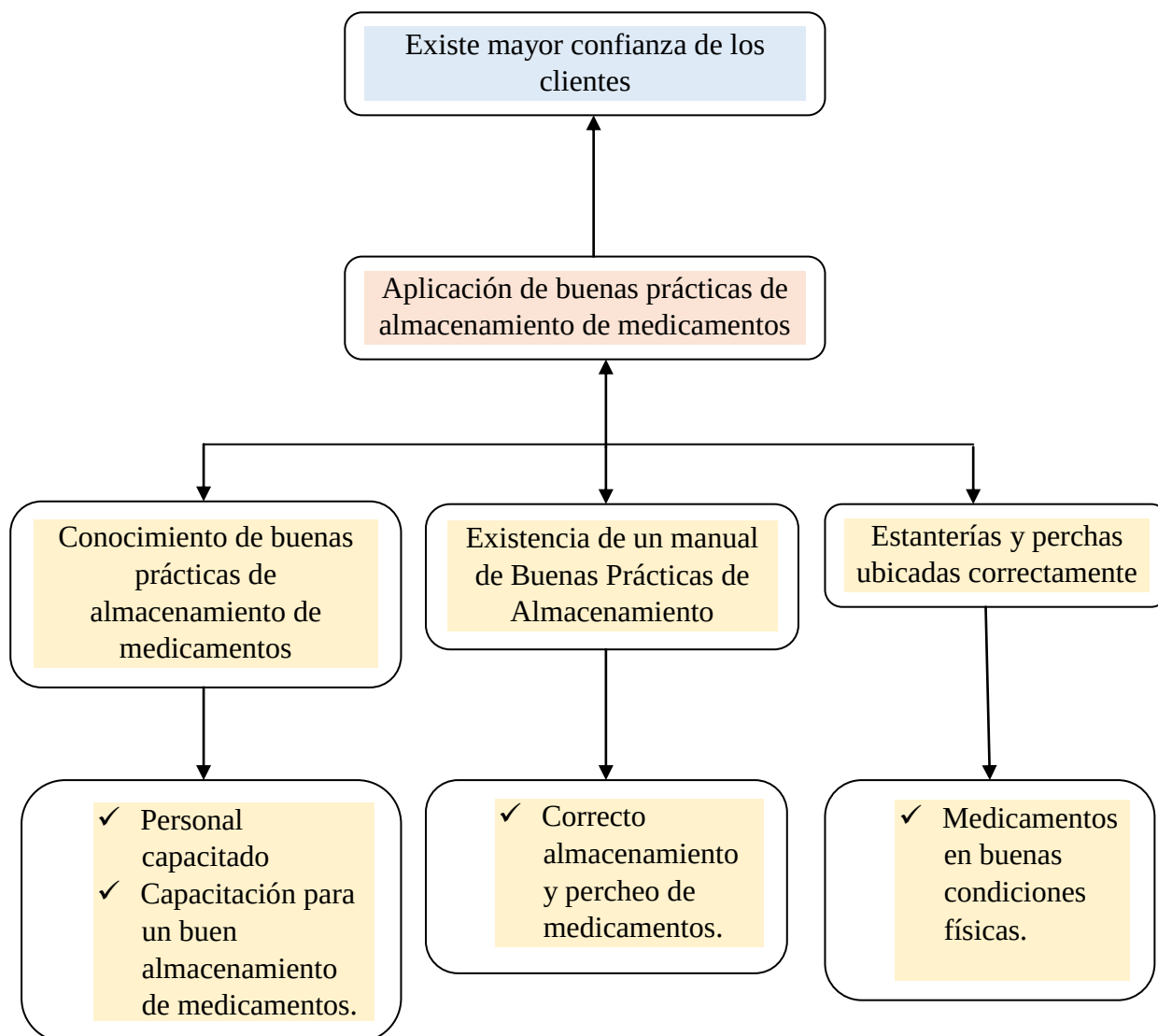
4.02.01. Análisis

Cada objetivo tiene un fin en el proyecto en el caso de la elaboración del manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento se pretende corregir y mejorar el percheo y almacenamiento de medicamentos de manera que no exista caducidades tempranas por lo tanto ayudamos al medio ambiente a que esté menos contaminado por los productos químicos degradados, por otra parte que haya una atención rápida al cliente y que se distribuya medicamentos de buena calidad y en las mejores condiciones físicas de esta manera se fidelizará clientes y se aumentará las ventas en la farmacia "Farmacia del Valle" pues de esta manera se logrará tener una mejor calidad de vida; además que se propiciara un mejor ambiente laboral entre compañeros sin discriminación de género y por ultimo existirá un orden más adecuado en la farmacia.

4.03 Diagrama de estrategias

El diagrama de estrategias es una herramienta la cual nos ayuda a satisfacer la idea con las que trabajamos el estado presente o deseado. La característica de este diagrama es que contiene dos vías que son las soluciones generales para ir desde la declaración del problema a una solución aceptable del problema. A. Cabezas (2013).

Tabla 9. Diagrama de estrategias.



Elaborado por: Guamán Alejandra (2016)

4.03.01 Análisis

En el diagrama de estrategias se identifica el propósito a alcanzar y se determina las actividades a realizarse a partir del problema descrito e identificado en la farmacia, ya que con la elaboración del manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento se pretende informar y capacitar a los dependientes farmacéutico y que tengan el conocimiento necesario para que la farmacia funcione correctamente y exista un buen ambiente laboral, por otra parte con el apoyo y autorización de la dueña de la farmacia “farmacia del Valle” se estima mantener perchas y estanterías ubicadas en un lugar propicio para su visualización y por lo tanto los medicamentos y demás productos también se mantengan en buen estado físico, mantengan sus propiedades terapéuticas etc. para su distribución, ya que los clientes son las personas más importantes, ya que de ellos dependerá el surgimiento de la organización; eso se lograra brindando un excelente servicio y obteniendo una mayor confianza de los clientes.

4.04 Matriz del Marco Lógico

El marco lógico es una herramienta analítica, desarrollada en 1969, para la planificación de la gestión de proyectos orientados por objetivos. Estos se describen en: indicadores, actividades, resultados, objetivo específico y objetivo global. La incertidumbre del proceso se aplica con los factores externos o supuestos en cada nivel. J. Vallejo (2013)

El marco lógico es una herramienta para la formulación de proyectos que permite sustentar e instrumentar su diseño, ejecución monitoreo y evaluación. J. Rovayo (2015).

En la siguiente tabla se describe el marco lógico enfocado al problema de la farmacia "Farmacia del Valle".

Tabla 10. Matriz del Marco Lógico

Resumen narrativo	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fin del proyecto Mayor confianza de los clientes	Mayor fidelización de los clientes	Encuestas de la población de Puembo	Correcta distribución de medicamentos
Propósito del proyecto Aplicación de buenas prácticas de almacenamientos de medicamentos.	Reducción de medicamentos con fechas de caducidad tempranas	Control de inventario	Medicamentos en buen estado físico y correcto stock de medicamentos
Componentes del proyecto - Conocimiento de buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos por los dependientes farmacéuticos. - Existencia de un manual de buenas prácticas de medicamentos - Estanterías y perchas ubicadas correctamente	- 100% del Personal obtendrá mayor conocimiento - El 100% de los medicamentos se encuentran ubicados correctamente - Adecuada infraestructura para el almacenamiento de medicamentos	- Personal calificado - Medicamentos ubicados correctamente - Encuestas de la satisfacción de los pobladores en cuanto a la imagen y servicio mejorada de la farmacia	- El personal farmacéutico se encuentra bien capacitado para la correcto almacenamientos y distribución de medicamentos

Elaborado por: Guamán Alejandra (2016)

4.04.01 Análisis.

El marco lógico presenta puntos de gran importancia que ayudan a identificar la finalidad del proyecto que consiste en tener mayor confianza de los clientes, cuyo propósito planteado es la aplicación de buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos.

En cuanto a los componentes del proyecto se puede verificar que son muy importantes en la ejecución, ya que así se podrá alcanzar el propósito de dicho proyecto. Cabe recalcar que los indicadores nos muestran mayor fidelización del cliente en cuanto al servicio y atención de la farmacia. Por otra parte la reducción de medicamentos con fechas de caducidad temprana también nos indica que el propósito del proyecto está encaminado exitosamente; otro indicador importante en cuanto a los componentes del proyecto son que el 100% del personal obtendrá mayor conocimiento al igual que los medicamentos se encuentran ubicados correctamente.

Los medios de verificación se realizan por medio de encuestas a la población en la cual se encuentra la farmacia, control de inventario y por otro lado se observará personal calificado, medicamentos ubicados correctamente y encuestas que aprueben la satisfacción de la farmacia en cuanto a su imagen y servicio.

CAPITULO V

5.01 Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución)

Según Fidias A (2004). Los antecedentes se refieren a todos los trabajos de investigación que anteceden al nuestro, es decir, aquellos trabajos donde se haya manejado las mismas variables o se hallan propuestos objetivos similares, además sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre como se trato el problema en esa oportunidad.

Según Santaella A (2008) los antecedentes son aquellos trabajos de investigación que fueron realizados anteriormente por otras personas y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio.

5.02 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)

La descripción es una representación de algo o alguien a través de la palabra y que incluye una explicación ordenada y detallada de distintas cualidades y circunstancias.(Definición de descripción, párr.3)

Para la recolección de datos y la información sobre la problemática y la implementación de un manual existen diferentes tipos de investigación:

5.02.01 Tipos de investigación

5.02.01.01 Investigación descriptiva

Según Sampieri F. (2006) La investigación descriptiva se emplea cuando el objetivo es el detallar, cómo son y cómo se manifiestan fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Se selecciona una serie de

cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para describir lo que se investiga. Describe tendencias de un grupo o población.

5.02.01.02 Investigación explicativa

Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. Van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos físicos o sociales.

- Determinan las causas de los fenómenos
- Genera un sentido de entendimiento
- Combinan sus elementos de estudio. Sampieri F. (2006)

5.02.01.03 Investigación exploratoria

Según Fidias A (2012), define: La investigación experimental es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente).

5.02.01.04 Investigación de campo

Según Martins F (2010), define: La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (pag.88)

5.02.01.05 Investigación a utilizar

El proyecto es de investigación descriptiva; ya que se conocerá la incorrecta distribución de medicamentos en la farmacia "Farmacia del Valle". Parte de la problemática provoca medicamentos con fechas de caducidad tempranas, poca rotación de medicamentos y hasta medicamentos en malas condiciones físicas, por lo tanto por medio de la investigación descriptiva se podrá conocer las fallas que mantiene la farmacia en el almacenamiento de medicamentos y la necesidad de implementar el manual para su correcta disposición.

También se utiliza la investigación de campo ya que se realizó una encuesta a los clientes internos, es decir a los dependientes farmacéuticos sobre el

almacenamiento correcto de los medicamentos y se llegó a conocer que no tienen ciertos conocimientos sobre el correcto almacenamiento regido por la ley correspondiente lo cual significa que no tienen un manual donde se puedan informar y apoyar para realizar sus actividades correctamente.

5.02.02 Técnicas para recolectar la información

5.02.02.01 La observación

Como técnica de investigación, la observación tiene amplia aceptación científica. Se utiliza ésta técnica con el fin de estudiar a las personas en sus actividades de grupo y como miembros de la organización. La técnica de la observación nos permite determinar que se está haciendo, como se está haciendo, quien lo hace, cuando se lleva a cabo, cuánto tiempo toma, dónde se hace y por qué se hace.

Existen dos tipos de observaciones: la no estructurada que se usa en investigaciones exploratorias, cuando no hay conocimiento del fenómeno, y la estructurada, muy planificada, en donde se quiere información más precisa y específica. En la primera hay una gran libertad para que mediante las técnicas de

observación se hagan los registros, mientras que en la estructurada se tiene bien definido lo que se va a medir, cómo y cuándo. Estrada (1996 pg.25)

5.02.02.02 La entrevista

La entrevista puede ser uno de los instrumentos más valiosos para obtener información, se puede definir como el arte de escuchar y captar información, esta habilidad requiere de capacitación. Munch L. (1988 pg. 61)

Según Galan (2009), la entrevista es una de las técnicas más utilizadas en la investigación, es una comunicación interpersonal establecida entre el investigador y la persona a ser entrevistada, con el fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto, de tal modo que se solicita información al entrevistado.

5.02.02.03 La encuesta

Según Balestrini (2002) La encuesta es considerada como un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas

muy particulares, previamente preparadas en forma cuidadosa, susceptibles de analizar en relación al problema estudiado.

5.02.03 Método de investigación

5.02.03.01 Método deductivo

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

El razonamiento deductivo constituye una de las principales características del proceso de enfoque cuantitativo de la investigación. Vásquez E. (2008)

5.02.03.02 Método inductivo

La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

El razonamiento inductivo constituye uno de los pilares sobre el que se apoya el enfoque cualitativo de la investigación. Vásquez E. (2008)

5.02.03.03 Método analítico

“Este método es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.” Bernal (2006).

5.02.03.04 Método utilizado

En el proyecto se aplicará al método inductivo y deductivo, ya que se trata de observar cada problema, mediante una teoría determinada y obtener conclusiones de lo general a lo particular y viceversa, identificando el problema que atraviesa la farmacia en el almacenamiento de los medicamentos, por ello se implementará procesos basados en guías del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, para determinar diferencias y obtener conclusiones a partir del problema determinado.

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.

5.03.01 Tema: Elaboración de un manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento para garantizar la calidad y conservación de medicamentos en la farmacia “Farmacia del Valle” ubicada en el sector de Puembo, DMQ en el periodo 2016

La propuesta de este proyecto es elaborar un manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento para garantizar la calidad y conservación de medicamentos en la farmacia “Farmacia del Valle” ubicada en el sector de Puembo, ya que es muy importante para el personal que labora en la organización, por lo que este manual le

servirá de guía de información para que los medicamentos sean almacenados correctamente con el fin que el producto no sufra alteraciones y que conserve sus propiedades físico-químicas al máximo y se cumpla con la ley establecida por el Ministerio de Salud Pública.

5.03.02 Justificación

El presente proyecto constituye un aporte muy importante para la farmacia “Farmacia del Valle” ya que con la elaboración del manual tendrán las bases necesarias para que se cumplan las Buenas Prácticas de Almacenamiento que debe llevar todo establecimiento farmacéutico ya que ayuda a que los trabajadores tengan una guía en la cual se puedan apoyar para realizar un trabajo muy profesional en cuanto al almacenamiento de medicamentos.

Este manual contendrá también procesos de registro como son el manejo, la custodia de los medicamentos y la seguridad de la bodega de la farmacia “Farmacia del Valle” con la finalidad de que cada producto farmacéutico sea almacenado en perfectas condiciones conservando de esta manera sus propiedades, características y su calidad, por ello es de gran ayuda tanto para la organización como para los clientes porque por una parte la farmacia cumplirá con la normativa del Ministerio de

Salud Pública y por otra parte los clientes obtendrán productos de calidad y en buen estado físico y se sentirán satisfechos con el servicio brindado.

5.03.03 Objetivos Generales del Proyecto.

- Elaborar un manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento para garantizar la calidad y conservación de medicamentos en la farmacia "Farmacia del Valle".

5.03.04 Objetivos específicos del proyecto.

- Determinar las condiciones actuales de la farmacia "Farmacia del Valle" para poder llevar a cabo la propuesta.
- Mejorar las condiciones de almacenamiento de la farmacia.
- Realizar capacitaciones para informar e indicar cuáles son las normas que se debe llevar a cabo en la farmacia.

5.03.05 Descripción de la farmacia

5.03.05.01 Reseña Histórica

La farmacia “Farmacia del Valle” fue creada en el sector de Puembo barrio Mangaguantag el 1985, en aquel tiempo llamada “Botica del Valle”. En el 2009 se traslada al parque central del mismo sector con el nombre de “Farmacia del Valle” con mejores adecuaciones hoy en día es una farmacia de gran aporte al sector de Puembo por sus años de servicio y confianza hacia sus clientes y pobladores del sector.

Esta institución es el pilar fundamental para los pobladores que habitan en el sector ya que cubre las necesidades de sus clientes dando solución a cada usuario y garantizando su bienestar y salud responsablemente.

5.03.05.02 Misión

Contribuir al bienestar de los pobladores de Puembo, creando felicidad y ofreciendo el mejor servicio farmacéutico con la más alta calidad para el cuidado de

la salud de nuestros clientes, contando con productos de alta calidad y la amabilidad del personal.

5.03.05.03 Visión

Trabajamos en equipo de manera eficiente, mejorando cada día para ser reconocida por la comunidad como la farmacia de mayor confianza y mayor calidad de servicio.

5.03.05.04 Valores

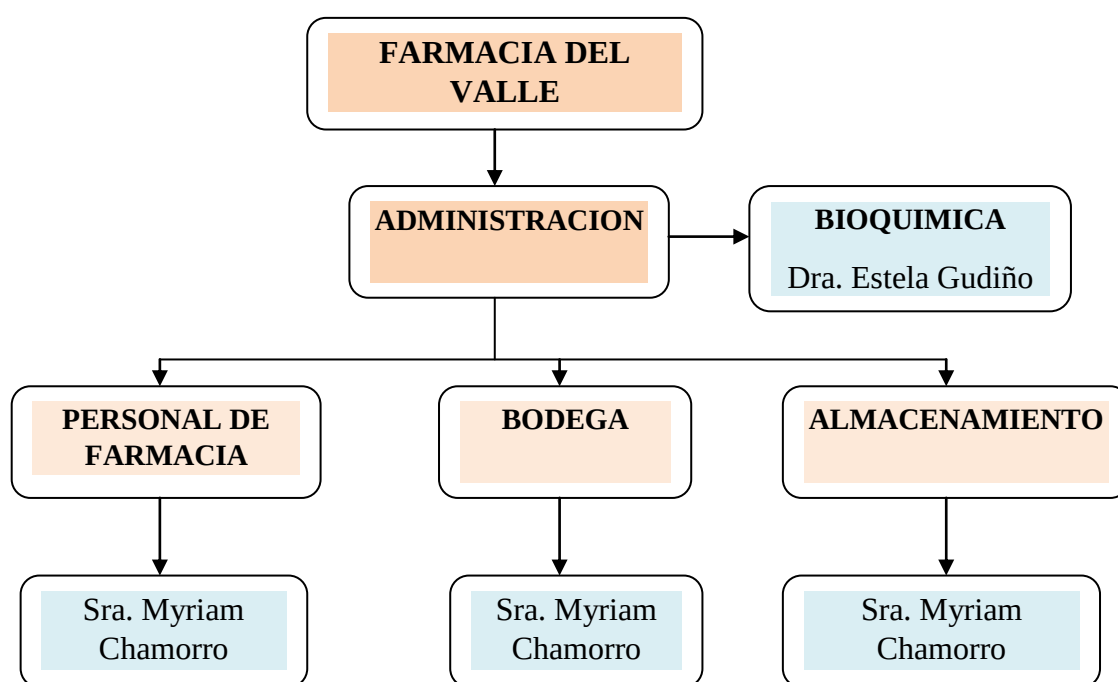
- **Vocación de servicio.-** nos esmeramos por satisfacer, con sensibilidad y calidad humana las necesidades de nuestros clientes
- **Confianza.-** Nos esforzamos por en generar credibilidad por el cumplimiento de nuestras promesas y compromisos.
- **Honestidad.-** La verdad, honradez y rectitud son cualidades que caracterizan a nuestra organización.
- **Perseverancia.-** Cualidad que nos caracteriza por el cumplimiento de nuestras metas trazadas.

- **Respeto.-** Aceptamos el comportamiento individual aprovechando lo positivo de las experiencias tanto de nuestros clientes internos como externos.
- **Compromiso recíproco.-** Nos caracterizamos por la mutua relación de equidad entre el propietario y los trabajadores.

5.03.05.05 Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la farmacia “Farmacia del Valle” se encuentra establecida por cargos de la siguiente manera:

Tabla 11. Estructura organizacional "Farmacia del Valle"



Elaborado por: Guamán Alejandra. (2016)

5.03.05.06 Servicios de la Farmacia "Farmacia del Valle"

La farmacia cuenta con servicios profesionales que los dependientes farmacéuticos deben cumplir y son los siguientes:

Tabla 12. Servicios de “Farmacia del Valle

Actividades	Encargados
Atención personalizada al cliente	Sra. Myriam Chamorro
Recepción de medicamentos	Sra. Myriam Chamorro
Almacenamiento de medicamentos en bodega	Sra. Myriam Chamorro
Dispensación de medicamentos	Sra. Myriam Chamorro

Elaborado por: Guamán Alejandra. (2016)

Fuente: Farmacia del Valle

5.03.05.07 Situación actual de la farmacia

Los datos que se detallan en el presente proyecto son datos reales y actuales del año 2016, ya que podría cambiar a futuro tanto en su estructura interna como en su infraestructura y en los procesos operativos que se realizan diariamente.

La farmacia “Farmacia del Valle” se encuentra ubicada en el Sector de Puembo (Parque Central), se encuentra bajo la administración de la Sr. Gladys Duque, como responsable bioquímica la Dra. Estela Gudiño y por su personal de apoyo la Sra. Myriam Chamorro.

Su horario de atención es de lunes a viernes de 07:00 am a 19:00 pm; y sábados y de 08:00 am a 19:30 pm.

La farmacia cuenta con área de bodega, almacenamiento, recepción y dispensación; extintores, salida de emergencia señalada y baño.

5.03.06 Manual de normativas de Buenas Prácticas de Almacenamiento de medicamentos.

La constitución de la Republica del Ecuador dispone en el artículo 363 numeral 7 que: el estado será responsable de garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales. MSP (2008)

5.03.06.01 Marco Legal

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador (2013), en el artículo 32, establece que la salud es un derecho que garantiza el estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos, y otros que sustenten el buen vivir, así como también, dispone que el estado garantizara este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas, y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención, integral de salud, salud sexual, y salud reproductiva, y, que la prestación de servicios de salud se regirá, por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución, y bioética, con enfoque de género y generacional” Ministerio de Salud Pública (2010).

Según el Informe 32 de la OMS, anexo1, Primera Parte, Numeral 11.12 – 11.18. Las áreas de almacenamiento deben diseñarse o adaptarse para asegurar las buenas condiciones de almacenamiento. En particular, deben estar limpias y secas, y mantenidas a temperaturas aceptables. En los casos en que se requieren condiciones de almacenamiento especiales (determinada temperatura y humedad, por ejemplo), éstas deben establecerse, controlarse, y vigilarse. MSP (2008)

5.03.06.02 Alcance

La normativa de las Buenas Prácticas de Almacenamiento de medicamentos es aplicable a establecimientos farmacéuticos para su correcto funcionamiento.

5.03.06.03 Componentes

Los componentes son aquellos elementos necesarios para el cumplimiento de Buenas Prácticas de Almacenamiento que debe tener los establecimientos farmacéuticos. A continuación se detallan los principales:

- Infraestructura para uso adecuado
- Contar con personal calificado
- Aparatos y materiales
- Registros (inventario-kardex)
- Envases y etiquetas
- Despacho y transporte.

(<http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s19016es/s19016es.pdf>, 2004).

5.03.06.04 La organización

Los establecimientos farmacéuticos sujetos al presente reglamento, deberán contar con una organización propia, reflejada en un organigrama general, el cual se actualizará periódicamente y en el que constará la firma de la persona responsable y del químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, responsable técnico del establecimiento.

El establecimiento deberá contar mínimo con lo siguiente:

- Personería jurídica
- Representante legal
- Instalaciones y equipos que correspondan a las actividades que vaya a realizar
- Permiso de funcionamiento del establecimiento farmacéutico, emitido por el Ministerio de Salud Pública a través de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)
- La dirección técnica de un químico o bioquímico farmacéutico.
- Documentación en la que se describan las funciones y responsabilidades del personal que labora en el establecimiento farmacéutico, establecidas de acuerdo a su organigrama.

- Documentación técnica de sus actividades.

(<http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/A-4872Reglamento-de-BPADT-para-Establecimientos-Farmac%C3%A9uticos.pdf>, 2014).

5.03.06.05 Del personal

De acuerdo al reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento en el artículo 4 dispone que “los establecimientos farmacéuticos, deberán contar con personal calificado, capacitado y con el conocimiento técnico suficiente para implementar y mantener un sistema que garantice el cumplimiento de las Normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento” M.S.P (2014 pg. 3)

Figura 1. Personal calificado



Fuente: <http://www.safar.it/il-cittadino-sceglie-il-farmacista-per-avere-informazioni-sui-farmaci/>

- El control de calidad, deberá estar a cargo de un profesional bioquímico farmacéutico y comprenderá el cumplimiento de procedimientos por parte del personal asignado durante la recepción, almacenamiento, despacho y distribución de los productos, con el fin de garantizar su calidad. MSP (2014 pg. 3)
- El personal deberá informar a su jefe inmediato, sobre cualquier incidente que se presente en las instalaciones, equipos y recurso humano, que pueda incidir negativamente en la calidad de los productos. MSP (2014 pg. 3)

-
- El personal que trabaja en áreas críticas del establecimiento en donde se manipulen productos sensibilizantes, medicamentos que contengan sustancias estupefacientes y psicotrópicos y productos que necesiten cadena de frío, entre otros, recibirá programas especiales de capacitación, respecto a la gestión de su almacenamiento distribución y transporte. MSP (2014 pg. 3)
 - El personal deberá llevar uniformes de trabajo apropiados, incluyendo implementos de seguridad industrial, de acuerdo a las necesidades propias de sus actividades laborales. MSP (2014 pg. 3)
 - El personal deberá acatar las normas establecidas que señalan la prohibición de fumar, el ingreso y consumo de alimentos y bebidas en el área de almacenamiento. MSP (2014 pg. 3)

5.03.06.06 Infraestructura

De acuerdo a los artículos del Ministerio de Salud Pública la infraestructura de una farmacia deberá tener las siguientes características y condiciones para su correcto funcionamiento.

-
- Art. 20. Las áreas deberán estar diseñadas de tal manera que faciliten el flujo tanto del personal como de los productos.
 - Art.21. Las estanterías, muebles, armarios y vitrinas estarán diseñadas y construidas de tal forma que permitan:
 - Tener un sistema de ubicación por estanterías
 - Soportar el peso de los productos, señalando la carga máxima de seguridad
 - Facilitar la limpieza y evitar la contaminación.
 - Art.22.Las paredes y pisos deberán ser de fácil limpieza. Las instalaciones estarán diseñadas y protegidas de tal manera que se evite el ingreso de insectos, aves, roedores, polvo y otros contaminantes externos.
 - Art.23.Las instalaciones deberán disponer de ventilación e iluminación adecuadas, suministro de electricidad seguro y de suficiente capacidad para permitir un eficiente desarrollo de las actividades, así como de un sistema de iluminación de emergencia.

Se evitarán las ventanas grandes, a fin de conservar la temperatura del

interior del área de almacenamiento y evitar el ingreso de agentes externos, como los descritos en el artículo precedente.

- Art.25.Los establecimientos deberán contar con capacidad suficiente para permitir un adecuado almacenamiento de los productos, a fin de minimizar confusiones y riesgos de contaminación y permitir una rotación ordenada de los inventarios, para lo cual contarán con áreas rotuladas y delimitadas para:
 - Recepción
 - Cuarentena
 - Productos aprobados
 - Medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas.
 - Cámaras frías o cuartos fríos para productos que requieren para su almacenamiento de condiciones especiales de temperatura y humedad.
 - Materiales inflamables, productos radioactivos, productos citotóxico explosivos y otros similares.
 - Despacho.
 - Rechazos y bajas
 - Devoluciones o retiro del mercado.
 - Impresiones. MSP Registro oficial (2014 pg. 4,5,6)

Figura 2. Infraestructura adecuada de una farmacia



Fuente: <https://www.google.com.ec/search?q=infraestructura+de+una+farmacia&biw=1224&bih=577&tbm=isch&imgil=HCAavsP878wrrM%2>

5.03.06.07 Bodega

La bodega o almacén de una farmacia debe tener ciertas características importantes para el correcto almacenamiento de medicamentos con el fin de conservar sus propiedades terapéuticas y su estado físico.

- **Ubicación:** la bodega o almacén debe ser accesible a todos los establecimientos o dependencias de salud a los que presta servicio.

-
- **Accesibilidad:** El local debe estar ubicado de modo tal que los suministros puedan ser recibidos y distribuidos con facilidad.
 - **Seguridad:** Debe disponer de medidas de seguridad adecuadas para evitar fugas de medicamentos, etc.
 - **Ventilación:** La ubicación y el diseño deben asegurar una máxima circulación de aire para evitar la concentración de vapores o gases y para prevenir la condensación de humedad en los productos o las paredes.
 - **Techo:** debe ser construido inclinado para permitir el escurrimiento del agua. Prolongar el techo más allá de las ventanas para lograr una protección adicional contra la lluvia y la luz solar directa.
 - **Paredes, pisos y techo:** Las paredes, pisos y techo de un almacén o bodega deben ser permeables y de superficie lisa para facilitar la limpieza, diseñados de tal manera que se evite el ingreso de insectos, aves, roedores, polvo y otros contaminantes externos.

- **Puertas:** Proveer de puertas que sean lo suficientemente anchas como para permitir el movimiento libre y cómodo de los medicamentos.
(Organización Mundial de la Salud; Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional; Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2003)

De acuerdo con el Registro oficial del Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento de medicamentos en el artículo 25 menciona diferentes zonas las cuales deben estar bien identificadas en la bodega o almacén.

- **Zona de recepción.-** Destinada a la revisión de los documentos entregados por el proveedor y a la verificación administrativa de los productos, previo el ingreso al área de almacenamiento.(pg. 5)
- **Zona de cuarentena.-** Lugar en donde se almacenan los productos sobre pallets o estanterías, hasta su verificación técnica y aprobación por parte del químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico responsable.(pg. 5)

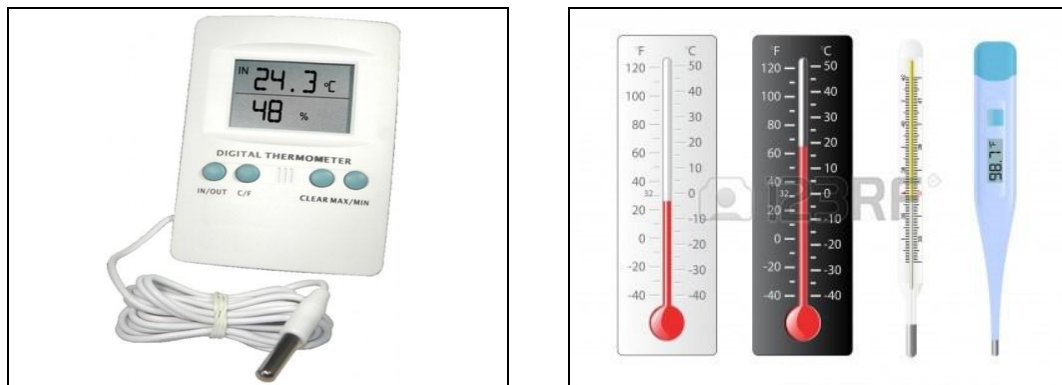
- **Zona de productos aprobados.-** Destinada al almacenamiento de los productos aprobados por parte de control de calidad, para su ubicación en las estanterías debidamente identificadas, de acuerdo al procedimiento determinado por el establecimiento.(pg. 5)
- **Zona para medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas.-** Esta área debe tener acceso restringido y controlado a personal no autorizado.(pg. 5)
- **Zona de despacho.-** Destinada para la preparación de los productos previo a su distribución. (pg. 5)
- **Zona para devoluciones o retiro del mercado.-** En esta área se encuentran almacenados los productos que por alguna causa han sido devueltos o retirados del mercado. (pg. 5)

5.03.06.08 Equipos y materiales.

De acuerdo al reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento de medicamentos las farmacias deberán disponer de los siguientes equipos y materiales.

- Equipos medidores de temperatura y humedad relativa (termohigrómetros) debidamente calibrados; la verificación de las condiciones de humedad y temperatura se registrarán de conformidad a un procedimiento establecido y validado por el establecimiento. MSP(2014 pg.6)

Figura 3. Equipos medidores de temperatura



Fuente: <https://www.google.com.ec/search?q=equipos+medidores+de+temperatura&biw>

- Extintores con su contenido vigente, según lo señalado en su etiqueta de identificación, en número suficiente y ubicado en lugares de fácil acceso, de conformidad con las disposiciones vigentes. MSP(2014 pg.6)

- Implementos y equipos de protección personal tales como: protectores lumbares, cascos, calzado con punta de acero y otros necesarios, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el establecimiento y que constarán en un instructivo que para el efecto elabore y aplique el establecimiento. MSP(2014 pg.6)

Figura 4. Implementos de seguridad



Fuente: <https://www.google.com.ec/search?q=implementos+de+seguridad&biw=1224&bih>

- Pallets y estanterías

A blue plastic pallet and a metal shelving unit. The pallet is on the left, and the shelving unit is on the right.

- Ropa de trabajo y botiquín de primeros auxilios.

[illegible]

Fuente: www.cl.all.biz / primerosauxilios.org.es

5.03.06.09 Recepción de los productos.

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. MSP(2014 pg.6)

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 la información necesaria. MSP (2014 pg.6)

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

- Nombre del producto
- Forma farmacéutica
- Concentración del principio activo
- Presentación
- Nombre del fabricante y proveedor
- Cantidad recibida

- Número de lote
- Fecha de elaboración
- Fecha de expiración
- Certificado de análisis de control de calidad del producto emitido por el fabricante, cuyos datos deben coincidir con los de la etiqueta del producto
- Nombre y firma de la persona que entrega y de la que recibe
- Fecha de recepción. MSP(2014 pg.6,7)

Figura 7. Proceso de recepción de medicamentos



Fuente:

<https://www.google.com.ec/search?q=recepcion+de+medicamentos&biw>

Art. 33.- Al momento de la recepción de los productos se realizará un muestreo, según la norma INEN correspondiente; se inspeccionarán sus características externas y se constatará la cantidad recibida. En la inspección de las características externas, se incluirá la revisión de lo siguiente:

- Embalaje.- Debe estar sellado con cinta adhesiva; No debe estar roto, húmedo o con algún signo que evidencie deterioro del producto que contiene; y la etiqueta de identificación corresponderá al producto que contiene. MSP(2014 pg.7)
- Envase secundario.- En su etiqueta externa se verificará, por lo menos el nombre, la forma farmacéutica y concentración del principio activo, vía de administración, lote, fecha de expiración y la prestación del producto. Estará intacto sin rasgaduras. MSP(2014 pg.7)
- Envase primario.- en la etiqueta interna se verificara que la información señalada en el envase secundario sea la misma, no debe tener presencia de material extraño, no debe presentar grietas , roturas o perforaciones; debe estar bien sellado. MSP(2014 pg.7)

- Etiquetas de identificación: las etiquetas de identificación del producto deben ser legibles y bien adheridas. MSP(2014 pg.7)

Figura 8. Inspección de características externas del medicamento



Fuente: <http://www.minsa.gob.pe/>

5.03.06.10. Almacenamiento de medicamentos.

El almacenamiento de medicamentos es un proceso para garantizar la conservación de los productos farmacéuticos que están a la espera de ser distribuidos.

El establecimiento deberá contar con un tipo de modelo de gestión operativa en las bodegas de almacenamiento, los mismos que detallaremos a continuación:

- **Almacén organizado:**

Principio: Cada informe tiene fijada una ubicación determinada en el establecimiento y cada ubicación tiene asignadas referencias específicas.

Características: Facilita la gestión manual del almacén y necesita pre asignación de espacio. MSP (2014 pg.8).

- **Almacén caótico:**

Principio: No existen ubicaciones pre – asignadas; los productos se almacenan según la disponibilidad de espacio existente.

Características: Optimiza la utilización del espacio disponible en el almacén, acelera el mantenimiento de los productos recibidos, requiere sistemas de información electrónicos. MSP (2014 pg.8).

Cada área de bodega donde se almacene los productos deben estar limpias, sin polvos o contaminación que pueda perjudicar las propiedades de los medicamentos y se deterioren durante el almacenamiento, por ello se debe tener

cuidado y verificar que se encuentre en pleno saneamiento al ubicar cada medicamento, se procederá a aplicar el sistema FEFO es decir lo primero que expira-primero que sale.

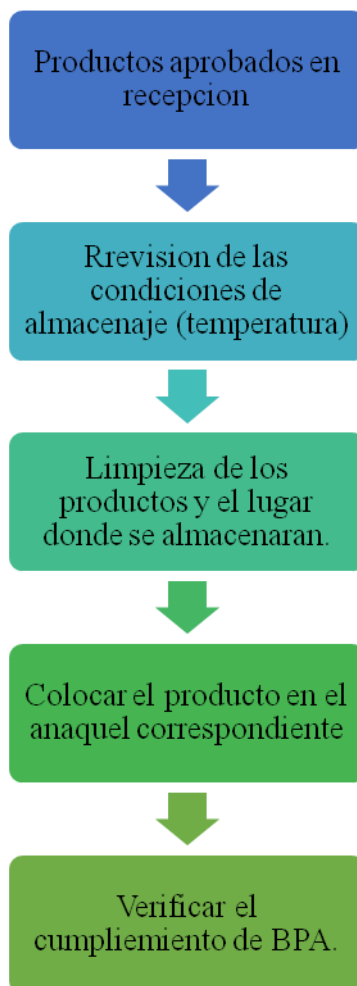
“Se llevara un registro manual o computarizado en el cual se consigne el número de lote, fecha de expiración y cantidad del producto. Se debe realizar inventarios periódicamente de los productos existentes, para llevar a cabo el control de los mismos.” MSP (2014 pg.9).

“Los productos se colocarán en pallets en buen estado, de madera, plástico o aluminio, a una altura de 15 a 20 cm del piso y adecuadamente espaciados entre sí, a fin de permitir la limpieza e inspección.” MSP (2014 pg.9).

Las temperaturas de almacenamiento que deben considerarse son:

- Temperatura ambiente: Máximo $30^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$ (zona climática IV)
- Temperatura de refrigeración: $2\text{ }^{\circ}\text{C}$ a 8°C .

Las condiciones de humedad relativa correspondiente a la zona climática IV son: $65 \pm 5\%$.

Tabla 13. Flujograma de almacenamiento

Elaborado por: Guamán Alejandra (2016)

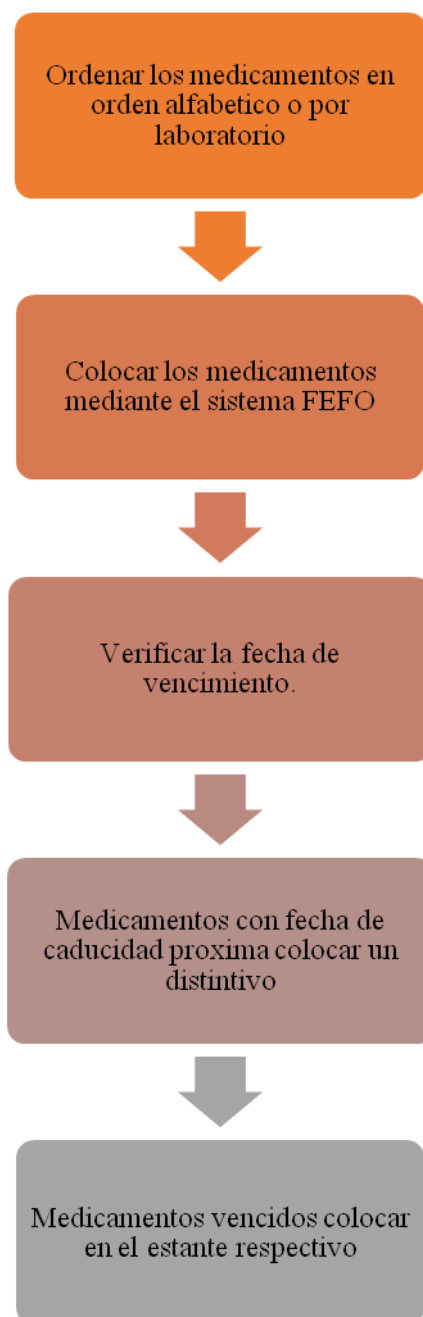
Fuente: Farmacia del Valle

5.03.06.10.01 Ubicación de los medicamentos

Para ubicar los medicamentos en la farmacia se deberá ubicar sistemáticamente en estantes limpios y en buen estado físico siguiendo un orden lógico lo cual dependerá de cada establecimiento.

Se debe ubicar y ordenar los medicamentos sobre pallets en el espacio correspondiente de las estanterías, aquellos que requieren refrigeración, se deben ubicar en la zona de cadena de frío, los medicamentos controlados (psicotrópicos y estupefacientes) se debe ubicar en un armario con candado. Guía para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos del Ministerio de Salud Pública, Diciembre. (2009)

Se puede ubicar en orden alfabético tomando en cuenta la forma farmacéutica del medicamento.

Tabla 14. Flujograma de ubicación de los medicamentos

Elaborado por: Guamán Alejandra (2016)

Fuente: Farmacia del Valle

Figura 9. Ubicación de los medicamentos



Fuente: [https://www.google.com.ec/search?q=orden+alfabetico+de+medicamentos](https://www.google.com.ec/search?q=orden+alfabetico+de+medicamentos&biw)
&biw

Una vez ubicados los productos en las diferentes áreas de almacenamiento, para su distribución se aplicará el sistema FEFO (first expiry first out) o PEPS (primero que expira primero que sale), o el FIFO (first in first out) o PIPS (primero que ingresa primero que sale), según aplique. MSP Reglamento oficial.

5.03.06.11 Documentación general

“Todos los documentos generados para la adquisición, recepción, almacenamiento, despacho y distribución de los medicamentos se conservaran en forma física o electrónica, en condiciones seguras y accesibles, hasta por 1 año después de la fecha de expiración del producto”. MSP- Registro oficial (2014 pg.9)

5.03.06.12 Autoinspecciones

Las autoinspecciones aseguran el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento de medicamentos, permitiendo efectuar el seguimiento de las novedades y anomalías encontradas y realizar el plan de mejoras de las condiciones de almacenamiento de dichos medicamentos. MSP- Registro oficial (2014 pg.9)

5.03.06.13 Saneamiento

“Las instalaciones del establecimiento deberán permanecer limpias, libre de insectos, plagas, y de contaminación a fin que el medicamento conserve su calidad”. MSP. Ec (2009)

5.03.06.13.01 Fumigación desratización y desinfección

Tanto en los exteriores como en el interior de la bodega se debe fumigar al menos una vez al año, para ello el responsable de bodega debe elaborar un cronograma anual.

Se debe tomar en cuenta que para la fumigación no se debe tener contacto con los medicamentos teniendo precaución para no afectar la calidad de los medicamentos. MSP-Registro Oficial (2014)

CAPITULO VI

6.01 Recursos

“Los recursos son aquellos elementos que pueden ser utilizados por el hombre para realizar una actividad o como medio para lograr un objetivo.” Anzil F. (2010)

“Los recursos son los medios empleados para realizar un proyecto, estos se consideran en 3 niveles, recursos humanos, recursos materiales, y recursos financieros.” López (2005, pág. 73).

6.01.01 Recurso Humano

Es el trabajo que aporta cada uno de los participantes de un proyecto. El recurso humano más efectivo son aquellas personas que colaboran voluntariamente, ya que asumen un mayor grado de compromiso.

No todos los recursos humanos tienen igual importancia, aun cuando estén voluntariamente integrados a las actividades del proyecto. Por ello, la preparación de las personas corresponde a la dificultad de las tareas que integran la actividad. De esta manera, la asignación de recursos humanos a un proyecto depende de encontrar la mejor persona disponible, y comprometida, con cada una de las tareas exigidas en las actividades del proyecto. López (2005)

El recurso humano del presente proyecto se detalla a continuación:

Tabla 15. Recurso humano – Farmacia del Valle

Investigador	• Alejandra Pamela Guaman Pinto
Participantes	• Dra. Estela Gudiño • Sra. Gladys Duque • Sra. Myriam Chamorro
Tutor	• Dra. Cecilia Davila

Elaborado por: Guamán Alejandra. (2016)

Fuente: Farmacia del Valle

6.01.02 Recursos materiales

“Representan el conjunto de elementos físicos y de infraestructura necesarios para realizar las tareas exigidas por las actividades del proyecto” López (2005, pág. 74).

Los recursos materiales del proyecto es la infraestructura de “Farmacia del Valle”, estanterías, vitrinas, medicamentos, muebles.

6.01.03 Recurso tecnológico

Pérez J. (2010) Manifiesta que los recursos tecnológicos son medios que se valen de la tecnología y que a través de estos recursos llegan a cumplir sus propósitos, pueden ser tangibles o intangibles.

- Computadora
- Impresora
- Memory Flash
- CD
- Calculadora
- Celular

6.01.04 Recurso financiero

“Los recursos financieros se refieren siempre a bienes económicos, es decir bienes materiales e inmateriales que posean valor económico y por ende susceptibles de ser evaluados en términos monetarios.”

(<http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm>, 1995).

6.01.05 Materiales utilizados

- Hojas de papel bond
- Esferográficos
- Grapadoras
- Anillado
- Empastado
- Cuadernos
- Cd
- Copias

6.02 Presupuesto

Según Burbano y Ortiz (2004) un presupuesto es una estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado.

Tabla 16. Presupuesto.

Recurso humano			
	Descripción	Valor unitario	Valor total
Investigador		-	
Tutor lector	1	806,52	806,52
Elaboración manual	1	50,00	50,00
Capacitación	1	15,00	15,00
Recurso tecnológico			
Computadora	1	700	700,00
Memory Flash	1	12	12,00
Calculadora	1	13	13,00
Internet	1 pago por 12 meses	22,00	264,00
Recurso físico			
Estantería	1	30,00	30,00
Materiales utilizados			
Impresiones	250	0,10	25,00
Cd	3	1,50	4,50
Copias	300	0,03	9,00
Papel bond	200	0,02	4,00
Esferográficos	3	0,50	1,50
Cuaderno	2	0,60	1,20
Total			1935,72

Elaborado por. Guamán Alejandra. (2016)

6.03 Cronograma

“El cronograma es una forma de presentación del programa de actividades, que facilita la realización y el control del avance de la investigación; los elementos básicos que lo constituyen son las actividades y los tiempos de realización”

Rodríguez S. (2005)

Tabla 17. Cronograma

Actividades	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero		
	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				
Presentación del tema																																			
Aprobación de tesis																																			
Capítulo 1																																			
Capítulo 2																																			
Capítulo 3																																			
Capítulo 4																																			
Capítulo 5																																			
Capítulo 6																																			
Capítulo 7																																			
Aprobación firma del tutor																																			

CAPITULO VII

7.01 Conclusiones

- Se elaboró un manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de medicamentos para la farmacia “Farmacia del Valle” que ayudará al personal que labora en la misma a tener una guía para poder cumplir con la normativa correspondiente.
- Al aplicar el reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento de medicamentos en la farmacia “farmacia del valle” se puede tomar decisiones de mejora lo cual ayudará a la organización a minimizar las fallas existentes en los procesos operativos establecidos.

-
- Se determinó las condiciones en las cuales se encontraba la farmacia “Farmacia del Valle” para dar inicio a los aspectos los cuales se detallan en el manual.
 - Se realizó una verificación en la bodega de la farmacia “Farmacia del Valle” y una vez efectuada la inspección se procedió a determinar las no conformidades de la farmacia.
 - Mediante el inventario de medicamentos se han podido enlistar en orden alfabético y perchado debidamente rotulados.
 - Al contar la farmacia con el manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de medicamentos se comprobó que todas las fallas internas eran ocasionadas por no aplicar normas que ayuden a evitar deterioro de los medicamentos y aumentar medicamentos con fechas de caducidad temprana.

7.02 Recomendaciones

- Se recomienda que la farmacia haga uso del manual para que pueda contar con acciones de mejora y disminuyan los errores internos de la misma.
- Se recomienda cumplir con todas las normas establecidas en el manual sin alterar ningún aspecto detallado.
- Se recomienda evaluar y verificar al personal que cumpla con las BPA, para que brinden un servicio personalizado oportuno y de calidad.
- Establecer un cronograma de inventario y cumplir con las fechas establecidas para evitar el stock de medicamentos y caducidades tempranas.
- Adquirir señalética y rotular las perchas para un manejo adecuado y fluido de medicamentos, y así brindar un servicio más eficaz fidelizando clientes.

7.03 Referencias bibliográficas

- <http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/A-4872Reglamento-de-BPADT-para-Establecimientos-Farmac%C3%A9uticos.pdf>, 2014.
- (<http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm>, 1995).
- Alvarez H.-// deficiones BPA. Honduras (2007)
- Arias. (2004). Diseño metodológico. Obtenido de OoCities: disponible en:
- Bernal, T. (2006). Metodologia de la investigacion, para administracion, economia, humanidades, y ciencias sociales. En T. Bernal. Mexico.
- Cevallos (2003) “*que es el problema central*” obtenido de: www.cempro.org.pe/2011/11/definicion-del-problema-central.html.
- Espinoza H. (23 de marzo 2008)“que son las buenas prácticas de almacenamiento” mx.
- Estrada. (1996). Teoría general de sistemas. Meléndez: Universidad del valle <http://instituciones.msp.gob.ec>.
- Expresate.com. Técnicas de Recolección de Información. (2008). Recuperado de <http://expresate.com/post/1796/tecnicas-de-recoleccion-de-informacion>.
- Gonzáles, M. (11 de Agosto de 2002). gestiopolis. disponible en: <http://www.gestiopolis.com/definicion-presupuesto-tipos>.
<http://www.oocities.org/es/annadugarte/seminario/Metodologia.htm>.

-
- López, J. (2005). Manual para elaborar el proyecto educativo de la institución escolar. Plaza y valdés: Universidad la salle.
 - Ministerio de Salud Pública. Proyecto De Reglamento De Buenas Prácticas De Almacenamiento Y Distribución. (2012). Recuperado de http://www.salud.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/09/proyecto_de_reglamento_bpa_en_tabla_3003-2012_final_para_web.pdf .
 - MSP.(2009 Pg6) “buenas prácticas de almacenamiento en establecimientos farmacéuticos”.
 - Rovayo (2014) “matriz de análisis de alternativas” Matriz-de-Marco-Lógico-Análisis-de-Alternativas, pg15
 - Rovayo (2014) “matriz de análisis de involucrados” mx.com.
 - Rovayo J. (2013). Marco Lógico Para El Diseño Y Conceptualización De Proyectos Samaniego, Edgar (2005). Fundamentos Farmacología Médica. (pp. 1-5). Universidad Central del Ecuador.
 - Sampieri(2006)*bpa/recuperado*(http://www.inhrr.gob.ve/pdf/pdf_jr/normas_de_buenas_practicas_de_distribucion.pdf, 2003).

ANEXOS

Figura 10. Señalética y extintor correctamente colocado



Figura 11. Medicamentos ubicados correctamente



Figura 12. Almacenamiento de medicamento en bodega



Figura 13. Formato de entrevista

ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL INTERNO DE LA FARMACIA DEL VALLE

Objetivo: La presente entrevista tiene como finalidad obtener información, sobre el conocimiento y cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento de medicamentos en el establecimiento.

Preguntas:

- 1) ¿Cree necesario cumplir con los requisitos de Buenas Prácticas de Almacenamiento de medicamentos establecidos por la ley?
- 2) ¿Considera importante que se implemente una guía o manual de BPA en el establecimiento?
- 3) ¿Cuál piensa que sería el beneficio al implementar dicho manual de BPA de medicamentos en el establecimiento?
- 4) ¿La implementación del manual considera una ayuda para evitar errores internos?
- 5) ¿En el caso de un medicamento deteriorado o en mal estado que hace?
- 6) ¿Para el almacenamiento de medicamentos que procede a verificar?
- 7) ¿Por qué motivo existen productos caducados en la farmacia?

Muchas gracias por su colaboración