



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS DE ACUERDO A SUS
CARACTERÍSTICAS PARA OPTIMIZAR RECURSOS EN LA FARMACIA
SANASANA FR ENRIQUE LUNA SECTOR LA CAROLINA DMQ 2017

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

Autor: María Hermelinda Alba Campues

Tutor: Lic. Edgar Marcelo Morocho Ampudia

Quito, Octubre 2017

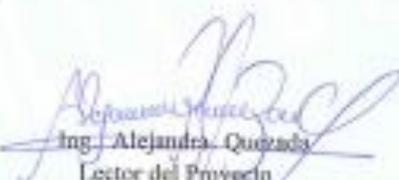


ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 20 de Septiembre del 2017

El equipo asesor del trabajo de Titulación de la Seta. ALBA CAMPUES MARÍA HERMELINDA de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS cuyo tema de investigación fue: IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS DE ACUERDO A SUS CARACTERISTICAS PARA OPTIMIZAR RECURSOS EN LA FARMACIA SANA SANA FR ENRIQUE LUNA SECTOR LA CAROLINA D.M.Q, 2017. Una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la Institución.


Ldo. Marcelo Morocho
Tutor del Proyecto


Ing. Alejandra Quenda
Lector del Proyecto


Dr. Jorge López
Director de Escuela
Escuela de Boticas y Farmacias


Ing. Gallo Cisneros
Coordinador de la Unidad de Titulación

DECLARACIÓN DEL ESTUDIANTE

Declaro que la investigación es absoluta original, autentica, personal, que se ha 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 con de mi absoluta responsabilidad.



María Hermelinda Alba Campues
C.C. 1725663510

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, María Hermelinda Alba Campues portador de la cédula de ciudadanía signada con el No 1725663510 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado de innovación con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera

FIRMA



NOMBRE

María Hermelinda Alba Campues

CEDULA

C.C. 1725663510

QUITO, a los 25 días del mes de Septiembre del 2017

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme culminar una etapa de mi vida a mis hermanos Stefania y Luis por fortalecerme con sus palabras su apoyo incondicional quienes forman parte de este gran sueño de culminar mi carrera a mis familiares por creer en mí.

A las personas que encontré en mi camino y que fueron de apoyo y ayuda con sus ideas y ocurrencias quienes compartieron gratos momentos.

A mis docentes quienes me impartieron sus conocimientos para llegar a implementarlo en mi trabajo que es de gran ayuda y que a pesar de los obstáculos se pudo lograr culminar una etapa más y dar comienzo a una nueva.

DEDICATORIA

A mi madre María Campues quien es el pilar de mi vida mi gran soporte, quien es la luz que no ha desistido para iluminar mi camino por creer en mí y en cada cosa que hago, por inculcarme a ser mejor cada día por ser mi inspiración porque es un gran ejemplo de vida y lucha por conseguir las cosas en la vida.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DEL ESTUDIANTE	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1.01 Contexto.....	1
1.01 Justificación.....	3
1.01 Definición del Problema Central (Matriz T).....	4
1.03.01 Análisis de la Matriz T	7
CAPÍTULO II	8
2.01 Mapeo de Involucrados	8
2.01.01 Análisis del Mapeo de Involucrados	10
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados	11

2.02.01 Análisis de la Matriz de Involucrados.....	12
CAPÍTULO III.....	14
3.01 Árbol de Problemas.....	14
3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas.....	16
3.02 Árbol de Objetivos.....	17
3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos.....	19
CAPÍTULO IV.....	20
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas.....	20
4.01.01 Análisis de la Matriz de Análisis de Alternativas.....	22
4.02 Matriz de Impacto de los Objetivos.....	22
4.02.01 Análisis de la Matriz de Impacto de Objetivos.....	24
4.03 Diagrama de estrategias.....	24
4.03.01 Análisis Del Diagrama de Estrategias.....	26
4.04 Matriz de Marco Lógico.....	27
CAPÍTULO V.....	30
5.01 Antecedentes.....	30
5.02 Descripción.....	32
5.02.01 Concepto del Manual.....	32
5.02.02 Metodología.....	32
5.03.01 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	34
5.03.02 Procesos.....	34

5.04 Manual (formulación del proceso de aplicación de la propuesta)	36
5.04.01 Procesos administrativos	47
5.04.01.01 Proceso de adquisición	47
5.04.01.02 Proceso de almacenamiento y distribución	52
5.04.01.03 Organización de medicamentos nuevos en la farmacia	57
5.04.01.04 Proceso administrativo: control de inventarios	61
5.04.02 Procesos operativos	66
5.04.02.01 Procesos de dispensación y expendio	66
5.04.02.02 Proceso operativo: facturación	72
CAPÍTULOS VI	76
6.01 Recursos	76
6.02 Presupuesto	78
6.03 Cronograma	78
CAPÍTULO VII	79
7.01 Conclusiones	79
7.02 Recomendaciones	80
Bibliografía	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz T O Problema Central.....	6
Tabla 2 Matriz de Análisis de Alternativas.....	21
Tabla 3 Matriz de Impacto de Objetivos.....	23
Tabla 4 Matriz del Marco Lógico	28
Tabla 5 Descripción del Diagrama de Flujo	41
Tabla 6 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: QUÍMICO FARMACÉUTICO	44
Tabla 7 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: ADMINISTRADOR.....	45
Tabla 8 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: AUXILIAR	46
Tabla 9 PROCESO ADMINISTRATIVO: ADQUISICIÓN.....	47
Tabla 10 FICHA DE PROCESO: ADQUISICION	48
Tabla 11 FICHA DE ACTIVIDADES: ADQUISICION	49
Tabla 12 FICHA DE INDICADOR: ADQUISICIÓN	50
Tabla 13 PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	52
Tabla 14 FICHA DE PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN.....	53
Tabla 15 FICHA DE ACIVIDADES DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	54
Tabla 16 FICHA DE INDICADOR DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	55
Tabla 17 PROCESO DE ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS NUEVOS EN LA FARMACIA	57

Tabla 18 FICHA DE PROCESO DE ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS NUEVOS EN LA FARMACIA.....	57
Tabla 19 FICHA DE ACTIVIDADES DE ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS NUEVOS EN LA FARMACIA.....	59
Tabla 20 FICHA DE INDICADOR DE ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS NUEVOS EN LA FARMACIA.....	60
Tabla 21 PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIOS	62
Tabla 22 FICHA DE PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIO	62
Tabla 23 FICHA DE ACTIVIDADES DE CONTROL DE INVENTARIOS	63
Tabla 24 FICHA DE INDICADOR DE CONTROL DE INVENTARIOS	64
Tabla 25 PROCESOS OPERATIVOS DISPENSACIÓN Y EXPENDIO.....	66
Tabla 26 FICHA DE PROCESO DE DISPENSACIÓN Y EXPENDIO	67
Tabla 27 FICHA DE ACTIVIDADES DE DISPENSACIÓN Y EXPENDIO	68
Tabla 28 FICHA DE INDICADOR DE DISPENSACIÓN Y EXPENDIO.....	70
Tabla 29 PROCESO OPERATIVO: FACTURACIÓN	72
Tabla 30 FICHA DE PROCESO DE FACTURACIÓN.....	72
Tabla 31 FICHA DE ACTIVIDADES DE FACTURACIÓN.....	73
Tabla 32 FICHA DE INDICADORES DE FACTURACIÓN	74
Tabla 33 Presupuesto de la elaboración de la tesis	77
Tabla 34 Presupuesto	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de Involucrados.....	9
Figura 2 Árbol de Problemas	15
Figura 3 Árbol de Objetivos.....	18
Figura 4 Diagrama de Estrategias	25
Figura 5 Elementos de un Proceso	34
Figura 6 Gestión de Proceso	35
Figura 7 Mapde Procesos	39
Figura 8 Organigrama de la Empresa.....	40
Figura 9 FLUJOGRAMA DE ADQUISICIÓN.....	51
Figura 10 FLUJOGRAMA DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN.....	56
Figura 11 DIAGRAMA DE FLUJO DE ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS NUEVOS EN FARMACIA	61
Figura 12 FLUJOGRAMA DE CONTROL DE INVENTARIOS	65
Figura 13FLUJOGRAMA DE DISPENSACIÓN Y EXPENDIO	71
Figura 14 FLUJOGRAMA DE FACTURACIÓN.....	75

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Análisis de Involucrados	82
Anexo 2 Cronograma	83

RESUMEN EJECUTIVO

El constante cambio que ha existido en los medicamentos tanto en sus códigos como presentaciones o en la discontinuidad de los mismos no ha permitido que en el sistema de la farmacia Sana Sana Fr Enrique Luna se pueda coordinar una organización de los medicamentos lo cual ha estado provocando en muchos de los casos un expendio erróneo de los medicamentos, existiendo pérdidas de los mismo por caducidad o existir rstras cortadas las mismas que no se pueden devolver a bodega por caducidad siendo perdida para la farmacia y con el pasar del tiempo se ha aumentado.

El desconocimiento por parte del personal en la organización y el ingreso de nueva mercadería en la farmacia, la falta de implementación de actividades ha provoca una errónea organización acorde a la organización terapéutica que se desearía llegar a obtener para disminuir la pérdida de los recursos.

Con el presente proyecto se llegara a implementar un manual de procesos que permitirá implementar las actividades para mejorar la organización y poder optimizar tiempo y espacio con el fin de disminuir las pérdidas económicas que se están presentando en la farmacia.

ABSTRACT

The constant change that has existed in the medicines in their codes as well as presentations or in the discontinuity of the same has not allowed that in the system of the pharmacy Sana Sana Fr Enrique Luna can be coordinated an organization of the medicines which has been provoking in many cases an erroneous sale of the medicines, existing losses of the same by expiration or there are cut strings the same that can not be returned to warehouse by expiry being lost to the pharmacy and over time has been increased.

Lack of implementation of activities has led to an erroneous organization according to the therapeutic organization that one would like to obtain in order to reduce the loss of resources.

The present project will implement a process manual that will allow the implementation of activities to improve the organization and to optimize time and space in order to reduce the economic losses that are occurring in the pharmacy..

CAPÍTULO I

1.01 Contexto

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos nos indican que deberán contar con una organización propia del almacenamiento el mismo que deberá constar en un organigrama y que se lo llegara ha actualizar dependiendo de los cambios que se puedan generar el cual obtendrá la firma de un responsable a cargo.

La infraestructura del establecimiento deberá estar acorde con la funcionalidad, seguridad tomando en cuenta las necesidades de almacenamiento para los productos y así obtener una mejor dispensación, minimizando las funciones, las perdidas permitiendo una mejor rotación de medicamentos he insumos de una manera ordenada y un mayor control de los inventarios los mismas que para facilitar el control deberán estar rotulados.

Contarán con la capacidad suficiente que se tendrá en el área en donde se encuentre el establecimiento deberán estar ordenadas las cuales permitirán un adecuado almacenamiento a fin de poder minimizar los riesgos y con esto tener un orden de los inventarios.

El almacenamiento empírico que se está llevando actualmente es debido que el personal ha rotado cada cierto tiempo y que por la falta de los recursos he ideas de implementar un manual no se ha podido tener un organigrama el que nos pueda facilitar una recepción y almacenamiento de los insumos y medicamentos dentro del establecimiento farmacéutico por parte del personal.

El resultado es por la falta de compromiso tanto profesional como personal desembocando en no poder cumplir con las metas establecidas en la institución, con esto no se puede culminar ventas puntuales que se requiere para tener un tick promedio el cual estará respaldando a la economía del establecimiento y el mismo que nos permitirá crecer y expandirnos.

La mala organización ha estado llevando a la entrega errónea de los medicamentos e insumos que se tienen en la farmacia por esta razón los clientes se quejan y existen conflictos con los mismos por la falta de atención del personal con la medicación incompleta o incorrecta o por su insatisfacción, los clientes con esto se ha podido observar que muchos de los mismos ya no regresan y que buscan otra forma de adquirir sus medicamentos esto refleja una pérdida tanto del tick promedio y la confianza que es depositada en la institución.

Por lo tanto es muy importante poder aplicar las Buenas Practicas de Almacenamiento para poder controlar los productos llevando un mejor control sobre ellos durante su vida útil para poder conservar sus características fisicoquímicas como su presentación, precio los mismos que son de obligatoriedad para quienes lo almacenen y hagan de la entrega a la ciudadanía para cumplir sus tratamientos y puedan conservar su salud

De acuerdo con estas leyes que se las puede aplicar en cada uno de los establecimientos farmacéuticos y como se ha podido observar algunos establecimientos farmacéuticos lo están llevando a cabo con esto se ha disminuido la pérdida tanto económica como de los recursos de tiempo.

1.01 Justificación

Con el presente manual el cual está destinado para que la Farmacia Sana Sana Fr. Enrique Luna lo implemente y que cada uno de los trabajadores lo aplique para disminuir los errores porque se podrá explicar cada uno de los pasos que se debe llegar a implementar para tener una buena adquisición de medicamentos y se los pueda recibir cumpliendo los estándares establecidos y que los mismos sean organizados y mantengan sus características fisicoquímicas, su envase no este alterado al igual que su precio y fecha de expedición y de caducidad y con esto no pierda su efectividad para cumplir los tratamientos.

Los procesos de la Farmacia Sana Sana Fr. Enrique Luna están enfocados en la satisfacción de cada uno de sus clientes y que los mismos tenga un valor agregado, debemos estar en el campo de trabajo para poder determinar el ambiente de trabajo y se identifique cual es el área que no puede avanzar, deteniendo el progreso lo cual no permite cumplir con las metas de la organización.

Por lo que es necesario organizar procesos lógicos y adecuados para poder trabajar de una manera eficiente con un almacenamiento adecuado y organizado de medicamentos para garantizar que sean entregados a sus clientes.

Llegando a disminuir los errores como es la caducidad de medicamentos para obtener una mejor rotación de los mismos y que no existan medicamentos

huesos los cuales tiene una calificación baja por su poca rotación en la farmacia, disminuir tanto los recursos de tiempo como económicos.

Con esto se podrá llegar a cumplir con las metas y con los clientes quienes prefieren la compra de la receta completa en un solo lugar cumpliendo satisfactoriamente con la adquisición de medicación completa y correcta creando confianza y seguridad en el Punto de Venta.

1.01 Definición del Problema Central (Matriz T)

La Matriz T o también conocida como Matriz de Análisis de Fuerzas la cual es una herramienta la que nos permite identificar el problema existente que posteriormente se le podrá dar solución después de las investigaciones realizadas.

Elementos de la Matriz T son:

Situación Actual: problema existente en la institución

Situación Empeorada: describe la situación a la que se podría llegar sino se encuentra una posible solución.

Situación Mejorada: planteamiento de una idea o solución de mejora para el problema planteado anteriormente,

Fuerza Impulsadora: factores existentes internos o externos situación actual en la que la empresa se encuentra

Fuerzas Impulsadoras: Permiten realizar el cambio y proceso de la empresa

La Intensidad: nivel de fuerza sobre la problemática actual.

Potencial de Cambio: muestra cuanto se puede modificar o aprovechar la fuerza para llegar a la situación ideal

Escala de medición de la intensidad y potencial de cambio va desde 1- 5

- 1=Bajo 0-25%
- 2=Medio Bajo 26-50%
- 3=Medio 50% %
- 4=Medio Alto 51-75%
- 5=Alto 76-100%

En la Farmacia Sana Sana Fr. Enrique Luna en los últimos años se realizaron observación en el área de trabajo en la que se observaron que muchos de los procesos están enfocados en la adquisición, organización de insumos y medicamentos, encontrando la inadecuada organización y abastecimiento.

Esto se ha llegado a presentar por el cambio en las herramientas del sistema, el mismo que ha tenido cambios que no se han podido establecer desembocando en un abastecimiento y organización inadecuada dentro de la farmacia y que se pierdan recursos por un sobre stock de medicamentos que no tiene un índice de rotación alto, también existen desabastecimiento de medicación de alta rotación lo que no es bueno para la farmacia porque se pierde clientes.

Esto lleva a una mala organización del tiempo y del conocimiento del abasteciendo y organización que se debe de tener por parte del personal de farmacia

por lo que se ve necesario realizar la implementación de un manual para la organización de medicamentos de acuerdo a sus características y orden terapéutico

Tabla 1 Matriz T O Problema Central

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Perdida de Medicamentos por Vencimiento y baja Rotación	Organización inadecuada de medicamentos				Incremento de la Rotación de Stock
Fuerza Impulsadora	I	PC	I	PC	Fuerza Bloqueadora
Diversidad de medicamentos con el mismo principio activo	5	5	5	4	Inadecuado control de medicamentos con baja rotación
Sistema informático	5	5	4	4	Falta de capacitación al personal farmacéutico
Proceso de almacenamiento	4	5	4	4	Sobre stock de medicamentos de baja rotación
Alta rotación de la misma marca	4	4	4	4	Reducción de las ventas mensuales
Recursos disponibles	5	5	5	4	Perdida de medicamentos por caducidad

Fuente: investigación propia

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Es una herramienta que nos permitirá identificar el problema existente que posteriormente se le podrá dar solución después de las investigaciones realizadas

1.03.01 Análisis de la Matriz T

En la matriz se ha podido observar que una de las fuerzas bloqueadoras que tiene mayor impacto es la falta de control de medicamentos con baja rotación lo que no se ha podido controlar totalmente por la falta de capacitación de personal farmacéutico que se tiene en la farmacia esto también está desembocando en que la capacitación del personal no es la adecuada y la que se requiere para poder llegar a la problemática resuelta.

También se puede observar que se tiene un sobre stock de medicamentos que no tienen una alta rotación teniendo pérdida de medicamentos por su caducidad y espacio lo que hace que el dinero no llegue a rotar y que exista medicamentos huesos que no roten y no tengan rentabilidad en la farmacia teniendo como resultado ventas mensuales que disminuyen paulatinamente y no se pueda llegar a las ventas mensuales planteadas por el jefe de farmacia.

La diversidad de medicamentos con el mismo principio activo es bueno para la farmacia porque en muchos de los medicamentos se puede ofrecer otra alternativa de marca y así poder rotar diversas marcas y no solo las mismas que son conocidas por el dependiente de farmacia.

Los procesos y procedimientos empíricos se pueden llegar a innovar con el manual que se está proponiendo para tener una mejor distribución de medicamentos, ya que la farmacia cuenta con recursos disponibles para poder desarrollarlos e implementarlos mejorando en la atención del cliente y poder satisfacer las necesidades del cliente y que el mismo tenga una buena imagen y su preferencia por la Farmacia Sana Sana Fr. Enrique Luna.

CAPÍTULO II

2.01 Mapeo de Involucrados

El mapeo de involucrados es un diagrama el que nos orienta para determinar quiénes serán los involucrados directo e indirectos identificando que personas u organizaciones que estén interesadas en la realización del proyecto que se está presentando y que se lo pueda llegar a realizar identificando de quienes podrían ser afectados tanto negativamente como positivamente.

Se puede llegar a determinar quienes pueden contribuir o llegar a obstaculizar la realización del proyecto comprendiendo tanto el contexto social, político, y económico, estableciendo tendencias y prioridades a analizar tomando como punto de partida el problema central.

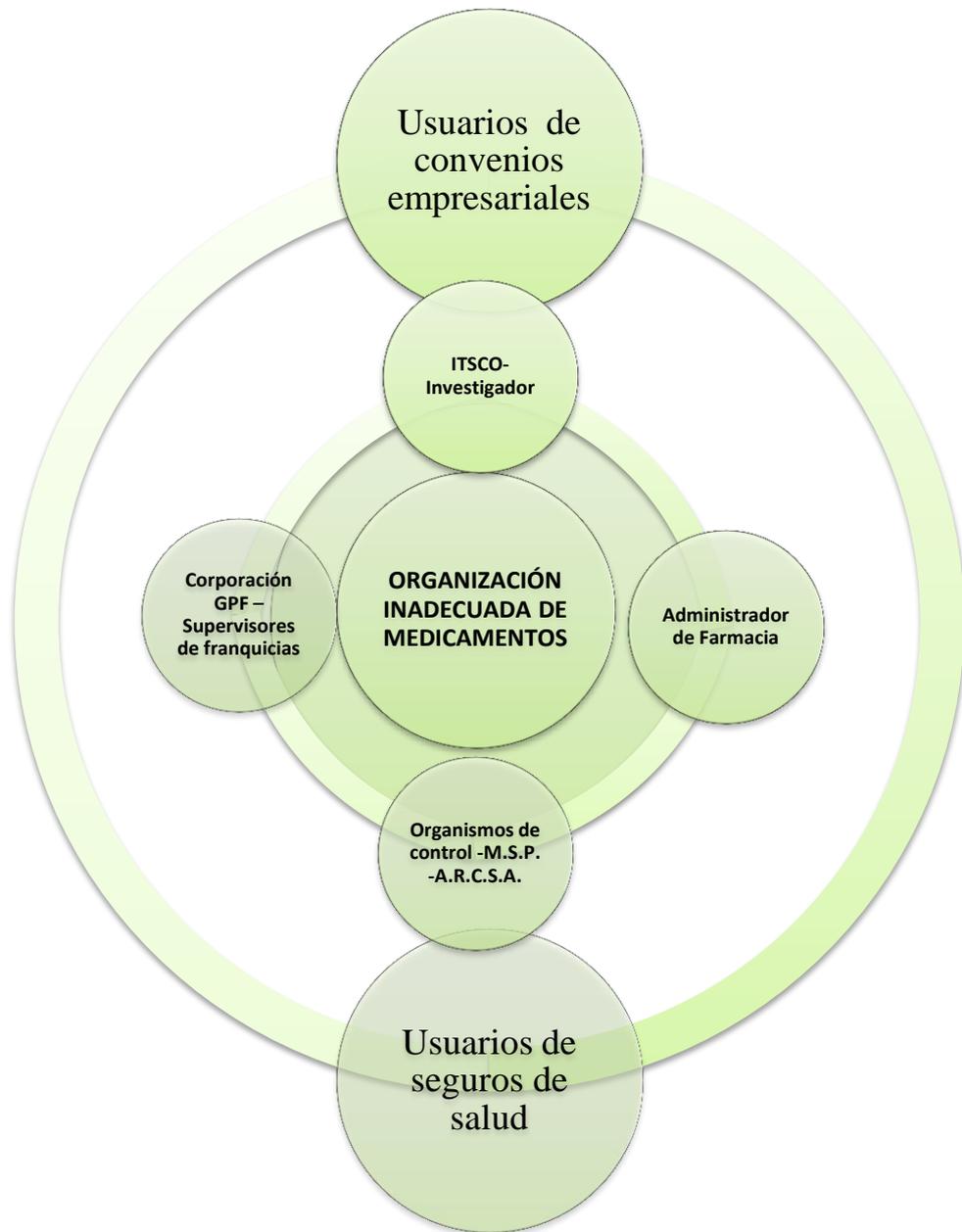


Figura 1 Mapeo de Involucrados
Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

El Mapeo de Involucrados nos permite determinar quiénes serán los involucrados directo e indirectos del proyecto.

2.01.01 Análisis del Mapeo de Involucrados

De acuerdo al problema central que se pudo percibir con la organización inadecuada de medicamentos se realizó el mapa de involucrados que son:

- **ITSCO- Investigador:** es la persona que lleva a cabo y que es participe de una investigación el cual está capacitado para llevar adelante un proyecto orientado a la aclaración de conocimientos en el ámbito de la investigación tanto científico o vinculados con instituciones educativas que requieren ampliar sus conocimientos con o sin fines de lucro. En este caso el investigador quiere llegar a definir cuáles son las causas y consecuencias de la mala organización de los medicamentos en la farmacia Sana Sana Fr. Enrique Luna.
- **Administrador de Farmacia:** persona encargada de controlar las actividades que se establecen en la farmacia para poder calificar al personal encarado en cada una de las actividades que se están llevando a cabo ya que estos tienen relación directa con el problema central de la farmacia los mismo entregaran informes mensuales de las actividades y su desarrollo y progreso que ido teniendo paulatinamente.
- **Organismos de Control:** son instituciones que controlan las actividades de los establecimientos farmacéuticos para que puedan funcionar con el respaldo del Ministerio de Salud Pública (MSP), quienes hacen el control, del personal que trabaja en el establecimiento farmacéutico con controles periódicos con exámenes de salud. También está la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) quien es la entidad encargada de emitir los

permisos obligatorios que deberán ser renovados cada año para el funcionamiento de los centros farmacéuticos.

- **Supervisores de Franquicias- Corporación Grupo ProbeFarma(GPF):**

quienes están comprometidos con las cadena farmacéutica Sana Sana para coordinar la ayuda que necesita cada farmacia lo que nos permitirá resolver cada inconveniente que se presente otorgan supervisores por áreas territoriales que son parte fundamental para la comunicación y quienes están comprometidos ha ser intermediadores de los dependientes con la corporación GPF.

- **Usuarios de Seguros Corporativos:** la corporación ha crecido

progresivamente lo que le ha permitido crear convenios con centros médicos los cuales permiten que nosotros seamos parte de ellos por medio de la entrega de los medicamentos que son enviados por sus médicos de confianza los cuales pueden ser adquiridos en su totalidad del tratamiento y poder tener una sociedad con una atención digna y cumplir con todas sus necesidades, y pensando siempre en sus familias quienes también son parte de los convenios. Seguros que no solo cubre a una persona también lo hace a sus allegados como padres, hijos quienes son beneficiados.

2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

La siguiente matriz va relacionada con la matriz del mapeo de involucrados en este punto se establece los intereses las motivaciones y las participaciones de cada uno de los involucrados relacionados con la problemática tomando en cuenta los conflictos existentes o también potenciales de cambio entre cada uno de los

involucrados y de los recursos que cuenta cada uno de los que son partícipes quienes podrían contribuir o perjudicar a la solución de la problemática. (Callao, 201)

2.02.01 Análisis de la Matriz de Involucrados

En la matriz que se terminó de elaborar se detalló cada uno de los involucrados ya sean directos o indirectos dando como resultado como el investigador el principal actor en la elaboración del proyecto quien se interesa sobre la aplicación de las BPA para disminuir errores en la farmacia al momento de la entrega a los clientes.

El dueño de farmacia está interesado en que se pueda disminuir los errores y pérdida de recursos tanto económicos como de tiempo dentro de la farmacia, pero tiene poco interés sobre los mismos como en el control de los inventarios como falta de interés sobre las BPA.

Organismos de control son aquellos que están como respaldo para el funcionamiento de la farmacia quienes otorgan los permisos de funcionamiento y quienes verifican cada cierto tiempo el manejo de los mismos y como ayuda imparten Charlas de capacitación para que personal farmacéutico pueda cumplir con las exceptivas del administrador de farmacia y los mismos que serán compartidos al nuevo personal.

Supervisores de franquicias están para ayudar y colaborar con las farmacias de cadena que se le serán asignados dependiendo de la zona en donde se encuentren ubicadas para cada farmacia con ellos se podrá dialogar y transmitir información sobre inconvenientes de la farmacia los mismos que serenan

difundidos a la corporación pero en mucho de los casos no es transmitida la información de forma oportuno teniendo retrasos y demora en la solución de los problemas por eso se requiere mayor atención a las farmacias independientes.

Usuarios de servicios corporativos ellos confían en la corporación razón por la que se encuentran afiliados con un plan de seguro médico con el cual pueden adquirir la medicación prescrita por su médico tratante la misma que será entregada cubriendo un valor del 70% de la receta y el cliente solo deberá cancelar el 30% en muchos de los casos dependiendo del tipo de contrato que cada cliente adquirió.

CAPÍTULO III

3.01 Árbol de Problemas

Es una herramienta que nos permite partir del problema central a través de los problemas que se llegaron a percibir por los involucrados y poder establecer las causas y efectos que estos llegan a tener sobre el problema teniendo en cuenta como una parte clave las causas directas que corresponden a los factores que llegan a provocar al problema. Las causas indirectas aparecen del problema central originan la causa y efecto como en lo económico social, político, tecnológico o sobre la población.

Es una ayuda para poder entender la problemática que se requiere resolver, las condiciones negativas que se percibieron en relación al problema.

Gráfico 1 Árbol de problemas

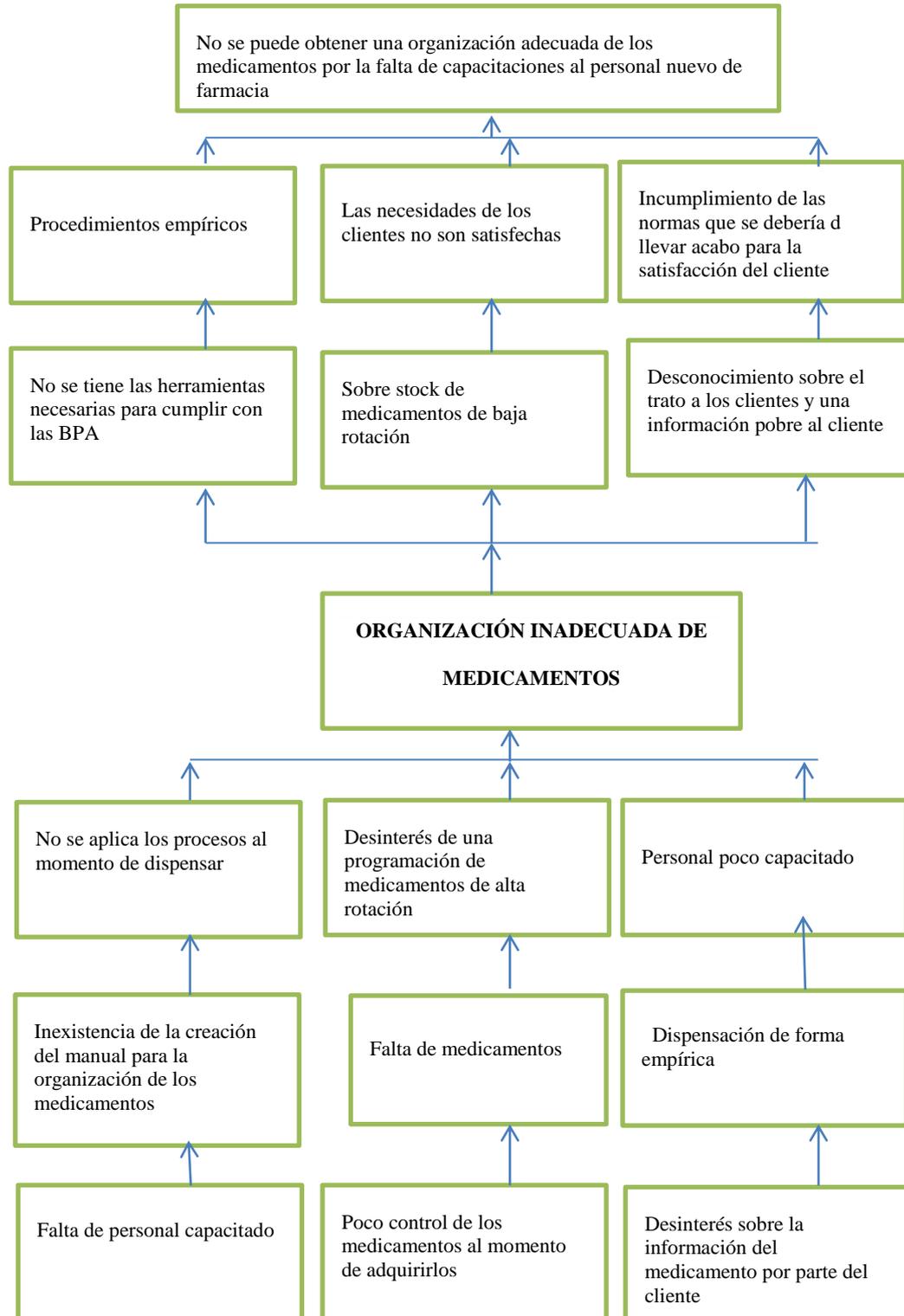


Figura 2 Árbol de Problemas
Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

El Árbol de Problemas es una herramienta que nos permite partir del problema central y poder establecer las causas y los efectos

3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas

En el análisis del árbol de problemas se puede observar que la falta de personal capacitado y el poco control de los medicamentos al momento de adquirirlos como también el desinterés sobre la información del medicamento por parte del cliente es provocado por la inexistencia del manual para la organización de los medicamentos que existen en la farmacia así se podría disminuir los errores al adquirir los medicamentos y no tener un sobre stock de medicamentos que tienen una baja rotación y hacen que los medicamentos lleguen a caducar y exista una pérdida de medicamentos esto también está desembocando en la inexistencia de medicamentos que tienen una alta rotación y que no se los ha podido adquirir por una mala programación, desinformación al personal y el poco interés de los mismos.

Los procesos empíricos de la farmacia con la entrega de medicamentos y la información que es repartida a los clientes no es la adecuada y la que desea dar en la farmacia esto se da porque no se cuenta con una herramienta la cual pueda facilitar la organización de los medicamentos que existe en la farmacia.

La insatisfacción de los clientes es claramente percibida porque ellos prefieren buscar un lugar en donde sean satisfechas todas sus necesidades al mismo tiempo como son el abastecimiento de los medicamentos en las cantidades requeridas, la marca solicitada tanto por el cliente como por el médico tratante, la atención del personal.

3.02 Árbol de Objetivos

El propósito fundamental es utilizar el árbol de problemas para así poder identificar las posibles soluciones al problema

En el árbol de objetivos lo que se llega a plantear es que cada una de las causas y efectos sean transformados de forma positiva para que así se pueda ayudar con el problema central convirtiéndolos de la siguiente manera

Causa y Efecto	=	Medios y Fines
Problema Central	=	Propósito
Causas y Medios	=	Efectos y Fines
Nivel jerárquico de medios	=	Nivel jerárquico propósito
Medios Directos	=	Fines Directos
Medios Indirectos	=	Propósitos Secundarios
Medios Estructurales	=	Propósitos Estructurales

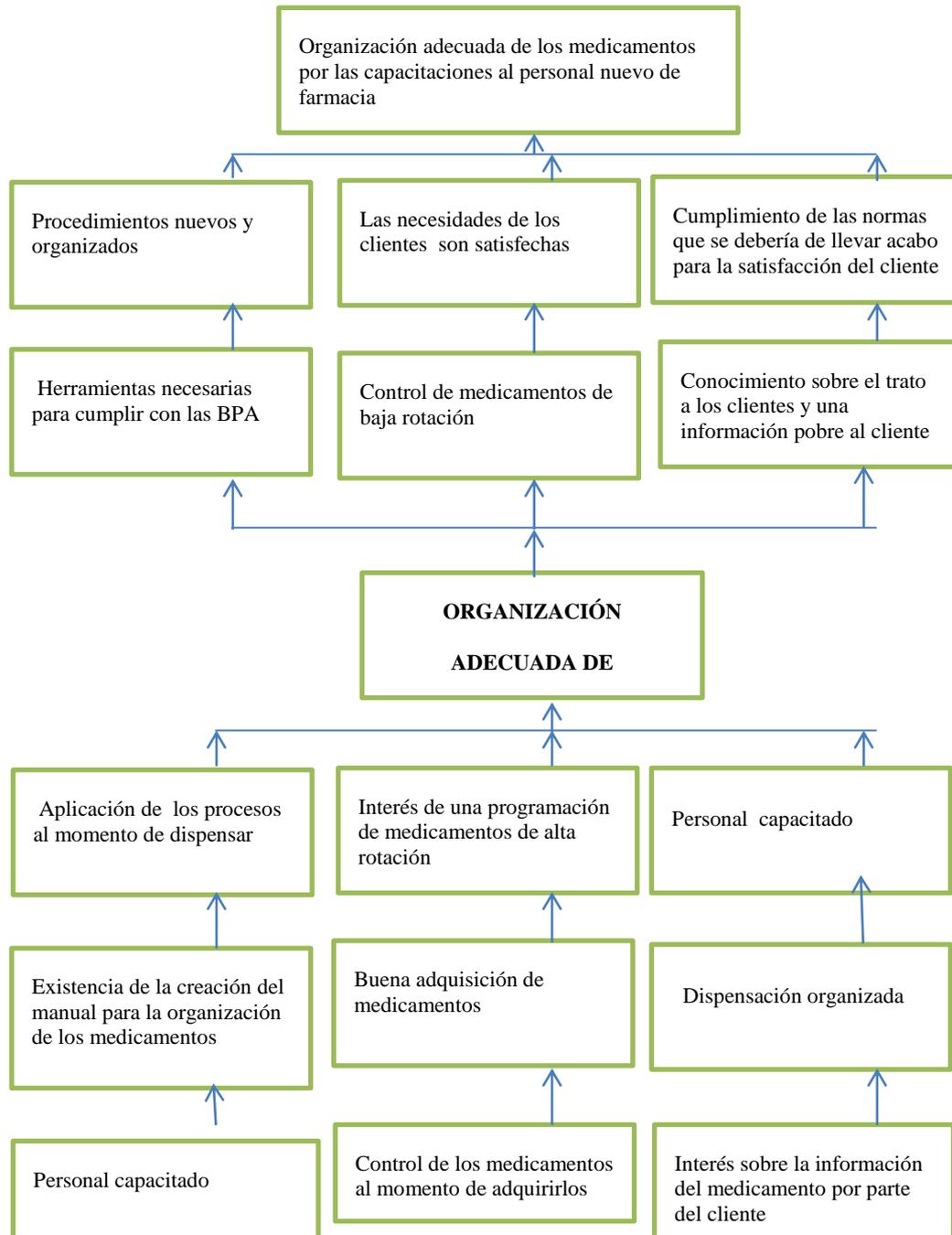


Figura 3 Árbol de Objetivos
Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

El Árbol de Objetivos el propósito fundamental es utilizar el árbol de problemas para identificar las posibles soluciones al problema

3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos

Al analizar el árbol de objetivos podemos observar que la organización de medicamentos nacen desde sus componentes son la capacitación del personal con el que se puede tener un mayor control de los medicamentos que se están llegando adquirir, el interés por parte del cliente el cual le pide información sobre la medicación que está recibiendo.

Con la creación del manual se puede organizar de mejor manera los medicamentos con una herramienta se podrá aplicar cada procesos al momento de dispensar los medicamentos, el personal podrá tener mayor interés sobre la programación de la adquisición de los medicamentos de alta rotación.

Esta herramienta útil nos ayudara a tener un mayor control de medicamentos de baja rotación para que así no exista un sobre stock de medicamentos hueso con el personal que se está capacitando para poder dar información a quien la requiera, los procedimientos que se están estableciendo serán de gran ayuda para satisfacer las necesidades de los clientes que es a lo que está enfocado la farmacia Sana Sana Fr. Enrique Luna.

Gracias al manual se lograra la organización óptima y adecuada de los medicamentos por la capacitación al personal nuevo de farmacia.

CAPÍTULO IV

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

Al realizar el árbol de problemas como el árbol de objetivos se puede analizar la matriz de análisis de alternativas la que nos permitirá identificar las soluciones o las alternativas que serán las estrategias del proyecto las que serán evaluadas acorde al criterio analizar del investigador si las estrategias son altas o bajas.

Factores a analizar son:

Impacto sobre el Propósito: tiene relación con el problema centra el cual ayuda a saber si el objetivo o la estrategia se cumple dentro del proyecto que se está elaborando.

Factibilidad Técnica: recursos disponibles para cumplir las actividades del proyecto.

Factibilidad Financiera: que recursos financieros contamos para desarrollar cada una de las actividades

Factibilidad Social: en esta parte se describe que tan comprometidos están cada uno de los que se encuentran dentro del desarrollo del proyecto.

Factibilidad Política: describe que reglamentos están a favor de la elaboración del proyecto y la realización de las actividades.

Tabla 2 Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categorías
1.categorizar los medicamentos según su rotación y rentabilidad	5	4	4	3	3	19	Alto
2.clasificar en orden terapéutico a los medicamentos existentes en la farmacia	4	5	3	3	3	18	Medio Alto
3.evaluar al personal calificado para sus actividades determinadas	3	4	3	3	3	16	Medio

Fuente: investigación propia

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

La Matriz de Análisis de Alternativas nos permite identificar las soluciones o las alternativas que serán las estrategias del proyecto

4.01.01 Análisis de la Matriz de Análisis de Alternativas

En la matriz de análisis de alternativas citamos a los objetivos planteados como propósito y la finalidad del presente proyecto, y dar como finalidad que el presente proyecto tiene la implementación de un manual para la organización de los medicamentos de acuerdo a las características, dando como resultado la optimización de los recursos para la farmacia Sana Sana Fr. Enrique Luna y así mejorar en sus ventas.

Todo esto se llevara a cabo con la capacitación del personal el cual se guiará de acuerdo al manual que se implementará para la facilidad de trabajo y cumplir con las metas planteadas por el dueño de la farmacia

De los tres objetivos planteados el que mayor puntuación llega a obtener es categorizar a los medicamentos según rotación y rentabilidad con este llegaremos a cumplir las metas de la farmacia que es mejorar la dispensación de medicamentos para cumplir las expectativas del dueño y también de los clientes que son a quienes nos debemos que el negocio permanezca a flote y pueda contribuir con la sociedad a mantener su salud y una población sana.

4.02 Matriz de Impacto de los Objetivos

Para poder elaborar la matriz de impacto de objetivos se toma en cuenta la matriz de análisis de alternativas las cuales nos van a guiar con cuál de los objetivos se tratarán a continuación según la ponderación más alta que se llegó a obtener y poder evaluarla.

Factibilidad a lograrse: detalla los beneficios que tiene las alternativas si podrá contar con financiamiento para desarrollar cada una de las actividades si cuenta con recursos tecnológicos.

Impacto de Género: se describe la influencia que tiene sobre los dos géneros si es más beneficio para el hombre o para la mujer o se puede llegar a una equidad de género en el que se colocara las leyes que lo respalde

Impacto Ambiental: se describe de qué manera influirá en el campo ambiental, político, social, cultural.

Relevancia: mide las expectativas de los beneficiarios del proyecto.

Tabla 3 Matriz de Impacto de Objetivos

OBJETIVO	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GENERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD
<p>1.categorizar los medicamentos según su rotación y rentabilidad</p>	<p>Los beneficiarios son el personal de farmacia</p> <p>Se dispone de financiamiento para realizar el manual</p> <p>Apoyo en la organización de medicamentos</p> <p>Existe tecnología para realizar la organización de medicamentos</p>	<p>Se incrementa la equidad de genero</p> <p>Organización y trabajo en equipo</p>	<p>Mejorar el entorno laboral</p> <p>Mejorar la comunicación en el equipo de trabajo</p> <p>Correcto manejo de medicamentos en la hora de entregara</p>	<p>Beneficiarios y los clientes quienes recibirán una mejor atención</p> <p>Satisfacción de los clientes</p>	<p>Responsable de la farmacia estará comprometido para la ejecución del proyecto</p> <p>Se controlara al personal farmacéutico sobre el cumplimiento de la organización de medicamentos</p> <p>El personal farmacéutico será capacitado en periodos de corto tiempo</p>

Fuente: investigación propia

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Matriz de análisis de los Objetivos se toma en cuenta la matriz de análisis de alternativas las cuales nos van a guiar con cuál de los objetivos se trataran

4.02.01 Análisis de la Matriz de Impacto de Objetivos

Luego de haber realizado la matriz de impacto de objetivos se puede observar que la solución de la misma es una organización de medicamentos según sus rotación y rentabilidad lo que aseguramos que en cada procesos cuenta con un financiamiento para poder lograrlo y quienes intervienen están comprometidos a realizarlo para cumplir con el plan del proyecto que es poder beneficiar a los clientes al administrador de farmacia quien vera los resultados paulatinamente porque los trabajadores tendrán una guía en la que se detallan como organizar los medicamentos según su rotación y rentabilidad para tener un mejor control del inventario

4.03 Diagrama de estrategias

En este punto daremos a conocerla finalidad, el propósito, los componentes los objetivos y las actividades que se encuentran directamente enlazadas dentro del proyecto para que este se pueda concluir y llevar a cabo.

Descripción:

- 1.- Escribir el objetivo de la segunda línea de efectos como la finalidad del proyecto
2. Transcribir el objetivo formulado a partir del problema central y este será el propósito del proyecto
- 3.- Transcribir los objetivos formulados a partir de las causas directas como los componentes del proyecto
- 4.- Debajo de los componentes, se debe definir cuáles serán los objetivos o actividades a realizarse para que se lleve a cabo el proyecto a realizarse.

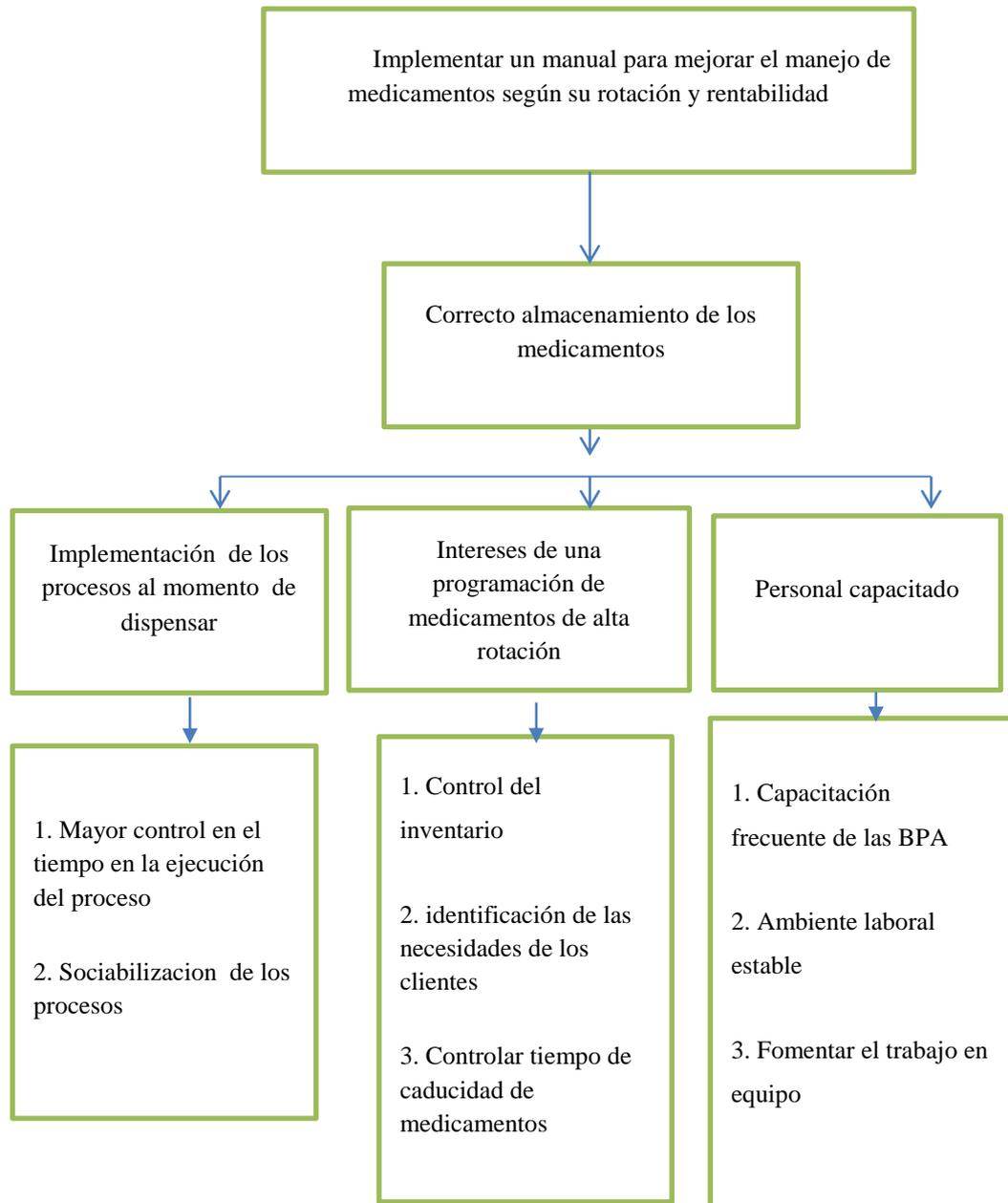


Figura 4 Diagrama de Estrategias
Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

El Diagrama de Estrategias nos permite dar a conocer la finalidad, el propósito, los componentes los objetivos y las actividades que se encuentran directamente enlazadas dentro del proyecto

4.03.01 Análisis Del Diagrama de Estrategias

Por medio de la presente hemos podido determinar que se tiene como propósito una organización de medicamento según su rotación y rentabilidad para una buena organización y distribución de los medicamentos e insumos dentro del establecimiento farmacéutico con su finalidad que el implementación de los procesos para mejorar la situación en la que se llega a encontrar el establecimiento para poder dispensar el medicamento correcto en las cantidades adecuadas con la información que se tiene para realizar la organización.

Determinando la responsabilidad en cada área de trabajo por parte del dueño de farmacia esto ayudara a tener un control de los kardex y contar con una cultura de buenas prácticas de almacenamiento y buenas prácticas de dispensación. . Se detalla las actividades de los componentes:

- Aplicación de los procesos de organización de medicamentos
 - Clasificar los medicamentos e insumos
 - Controlar el tiempo en cada procesos
 - Aplicar las normas establecidas de acuerdo al manual

- Planificación de la adquisición de los medicamentos
 - Control de tiempo
 - Programación de los medicamentos de alta rotación y baja rotación
 - Monitorear las necesidades de medicamentos

- Capacitación en las prácticas de almacenamiento
 - Personal con la adquisición de conocimientos de leyes
 - Ambiente laboral llevadero
 - Incrementar el trabajo en equipo

4.04 Matriz de Marco Lógico

Se los define de manera sistemática como la matriz de planificación de cada uno de los aspectos básicos de tiene el proyecto. Lo que nos permite una adecuada distribución y almacenamiento de los medicamentos y la aplicación de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones ya que su finalidad es la implementación de los procesos que se deben de cumplir paso a paso para llegar a establecer cada uno de ellos para poder laborar de una manera eficiente en la Farmacia Sana Sana Fr. Enrique Luna para evitar las pérdidas económicas y de tiempo, contando con amabilidad a la hora de atender a los clientes que diariamente se dirigen a la farmacia

Tabla 4 Matriz del Marco Lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Implementar un manual para mejorar el manejo de medicamentos según su rotación y rentabilidad	Numero de procesos que no tiene complicación en su ejecución	Verificación de las actividades cumplidas	Procesos acorde al implementar el manual
PROPÓSITO Correcto almacenamiento de los medicamentos	Numero de medicamentos correctamente ubicados dentro de la farmacia según su rotación y rentabilidad	Verificación de los inventarios	Trabajadores cumple con la normas
COMPONENTES Implementación de los procesos al momento de dispensar Programación de la adquisición de medicamentos Capacitación permanente sobre las Buenas Prácticas de Almacenamiento	Ficha de seguimiento con el cumplimiento de procesos Control del kardex Calificación del personal capacitado	Control en la ficha de desempeño Necesidades de los clientes satisfechas Pruebas mensuales al personal	Trabajadores cumplen con las BPD Control de los medicamentos en la farmacia Personal listo y capacitado

ACTIVIDADES			
1. Mayor control en el tiempo en la ejecución del proceso.	\$37.00	Fichas de control en la ejecución de actividades.	Almacenamiento adecuado para la dispensación de medicamentos.
1.01 Sociabilización de los procesos.	\$25.00	Verificación de las actividades en proceso de mejora	Disminución de la baja rotación de medicamentos
2. Control de inventario	\$30.00	Ficha de control de realización de inventarios por día	Menos medicamentos caducados y ristas cortadas
2.02. Identificación de las necesidades de los clientes	\$28.00	Lista de medicamentos prontos a caducar (3 meses)	
2.03 Controlar tiempo de caducidad de medicamentos	\$60.00	Evaluación del desempeño laboral	
3. Capacitación frecuente de las BPA	\$40.00		
4. Ambiente laboral estable	\$20.00		
4.02 fomentar el trabajo en equipo	\$25.00		

Fuente: investigación propia

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

La Matriz del Marco Lógico también conocida como la matriz de planificación de cada uno de los aspectos básicos de tiene el proyecto

CAPÍTULO V

5.01 Antecedentes

La implementación de las BPA tiene como guía llegar a establecer los procedimientos que deben de seguir el personal farmacéutico principalmente aquellos que estén encargados del almacenamiento de los medicamentos e insumos en las farmacias o botiquines con el fin de asegurar las condiciones adecuadas de almacenamiento en las cuales se aseguran la protección y conservación de los medicamentos durante el periodo de vida útil.

Entre los elementos más eficaces para el desarrollo del proyecto se tomó en cuenta la implementación de un manual de procesos para la organización de los medicamentos de acuerdo a sus características fisicoquímicas y poder disminuir los gastos en espacio como en capital y poder mejorar la organización de los mismo para facilitar al personal en la hora de dispensar los medicamentos.

El almacenamiento adecuado en condiciones inadecuadas se pueden llegar afectar a la estabilidad de los medicamentos y producir no solo su contaminación sino también la degradación que pueden ser tóxicos para la salud ya que se debe mantener las propiedades del fabricante y así poder almacenarlo en condiciones óptimas.

Esta es una herramienta que describe cada una de las actividades que se deben de realizar en cada etapa de las operaciones que se desarrollen contribuyendo con la ejecución correcta y oportuna de las actividades encomendadas a cada uno de los trabajadores proporcionando uniformidad en las áreas de trabajo el ahorro de los recursos como humanos, financieros, además de poder mantener la calidad de los mismos.

Medicamentos bajo las mejores condiciones que puedan garantizar la acción terapéutica y a la vez brinden seguridad a las que adquieren los medicamentos. Los diferentes procedimientos se deben realizar durante el almacenamiento a los medicamento en las farmacias.

Después de haber cumplido con el ingreso se procede a la recepción y verificación técnica se lo deberá realizar de forma responsable firmar la ficha de entrega de los medicamentos en la farmacia se encargara de ubicar los medicamentos en las respectivas zonas como son el refrigerado, psicotrópico, productos naturales de forma terapéutica verificando cada uno de los productos que cuenten con las normas establecidas verificando las condiciones de almacenamiento.

El lugar deberá de ser inspeccionado para el almacenamiento y puedan cumplir las normas vigentes por parte del Ministerio de Salud Pública después de haber verificado se hará la devolución de los medicamentos que no estén cumpliendo con las normas que se encuentran vigente como son los más concurrentes los productos con fechas de caducidad menores aun año. Esto ayudara a tener un mejor control en el departamento que controle los medicamentos vencidos o deteriorados se tomara en cuenta cada una de las actividades expuestas para obtener un mejor control sobre los medicamentos que se están entregando a los clientes.

Con lo expuesto el personal se encontrara totalmente capacitado para cumplir con las actividades acorde a tiempos y metas establecidas y poder desarrollarlas en un tiempo sin inspección rigurosa.

El personal nuevo que llegare a la farmacia estará a su disponibilidad el manual para poder orientarse y contando con un personal que estará inspeccionando las actividades.

5.02 Descripción

5.02.01 Concepto del Manual

El presente manual contiene información de forma detallada ordenada y sistemática para cumplir con los procedimientos que se van a ejecutar en la farmacia este manual ayudara a tener más orientado al personal para que puedan llevar las actividades sin problema en las áreas de desempeño cumplimiento de los objetivos con el material de apoyo que se está implementando en el mismo se detalla las actividades que se deben de llevar a cabo para cumplirlas haciendo la referencia a la estructura de la organización y como se debe realizar los procesos del departamento.

5.02.02 Metodología

Observación científica

Esta observación consiste en examinar directamente algún hecho o fenómeno según se presenta espontáneamente y naturalmente, teniendo un propósito expreso conforme a un plan determinando y recopilando los datos en una forma sistemática.

(Ecured , s.f.)

Observación directa

Es un instrumento de recolección de información muy importante y “consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta” (Sampieri, 1997).

Observación de campo

Se la realiza en el lugar donde ocurren los hechos, es el principal recurso para la investigación.

Observación individual.

Es la que realiza una sola persona ya sea porque concibe una investigación individual, o porque es parte de un grupo y este segmento es la que le corresponde.

Recolección de información: Se hará uso de las siguientes herramientas para la toma de información:

1. Aplicación de instrumentos de investigación.
2. 2. Procesamiento de datos.
3. 3. Redacción del informe final. Según (Definición Herramienta Metodología, 2010)

El presente manual de organización de medicamentos de acuerdo a la rotación y rentabilidad en la Sana Sana Fr. Enrique Luna se detalla cada uno de las actividades y procedimientos que se deberán controlar cada cierto tiempo para la verificación de las actividades y poder observar el cumplimiento y el avance en la farmacia para lograr implementar la solución.

5.03.01 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

- Implementar los Procesos con eficiencia y eficacia que se encuentran en el manual
- Contar siempre con el personal capacitado entregando y poniendo a la disponibilidad las herramientas y recursos necesarios para la capacitación
- Mantener las características fisicoquímicas para garantizar su calidad y el expendio adecuado de los medicamentos.
- Los trabajadores podrán cumplir con las actividades designadas de manera eficientes y en menos tiempo

5.03.02 Procesos

Es una secuencia lógica de actividades enfocadas en la organización el cual genera un valor agregado.

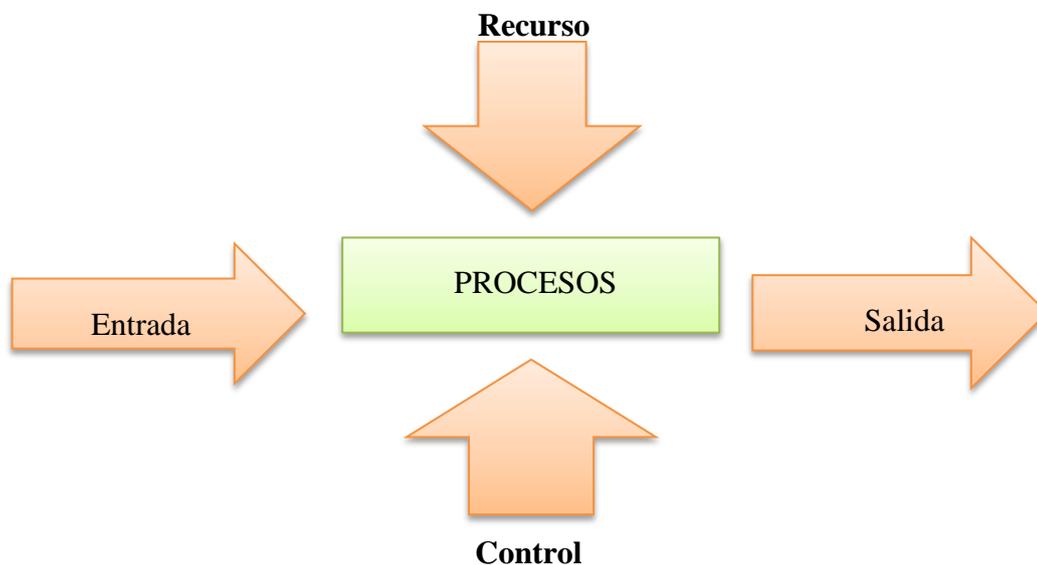


Figura 5 Elementos de un Proceso
Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Entradas.- Son elementos físicos recursos humanos con los que la organización cuenta para producir un producto o servicio.

Salidas.- es el resultado de los procesos bien realizados lo que nos permite satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Recursos.- materiales que la organización obtiene para el personal

Control.- coordinación de todos los procesos para la toma de decisiones diarias

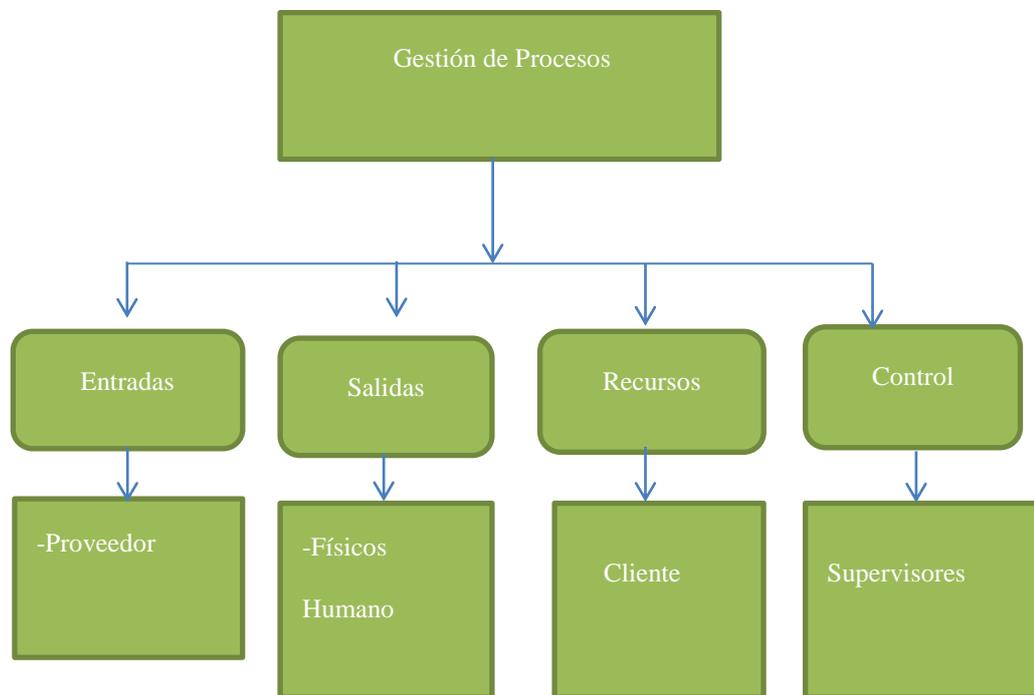


Figura 6 Gestión de Proceso
Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

5.04 Manual (formulación del proceso de aplicación de la propuesta)

Introducción

El presente manual representa una herramienta que es indispensable para una mejor organización sobre los medicamentos ya que nos permitirá cumplir con las actividades de manera sencilla y clara representando la alternativa más sencilla, clara t reducir los errores y tener material que facilite la capacitación del nuevo personal.

La presente guía está describiendo los procesos y actividades a seguir para la organización de medicamentos, delegando las actividades a cada personal y que cada uno este encardado de las actividades y organización porque no es bueno que un personal sea poli funcional ya que muchas de las veces no se puede llegar a cumplir de manera eficiente las actividades de la farmacia con esto se quiere fortalecer las actividades desarrolladas una a una para que se cumplan al 100% para llegar a las metas previstas y planteadas con el equipo de trabajo debemos siempre llevar a flote sobre sobre la integridad de cada uno de los procesos tomando en cuenta que los medicamentos son indispensables para la sociedad y poder continuar con las cadenas a nivel nacional y llegar a toda la población.

OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer las normas dentro del mecanismo frente al desarrollo de las actividades de la farmacia para la guía del administrador como son a los dependientes que estarán para ayudar al personal y poder lograr paso a paso las actividades para satisfacer las necesidades de los clientes ayudando al cumplimiento de la misión y la visión.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar la guía que servirá para la ejecución de las de las actividades del PDV
- Dominar los servicios y ser los más eficientes
- Regular los recursos y que los mismos no se echen a perder como los humanos, físicos y financiero
- Ayudar con la orientación del nuevo personal en la farmacia
- Facilitar la supervisión de las actividades y procesos

Propósito

Poder definir los procesos que estén enfocados a la orientación del trabajo en equipo para contar con un ambiente armonioso delegando las actividades implementadas para la organización de los medicamentos dentro de la institución el mismo que permitirá la reducción de errores.

Políticas de operación, normas y lineamientos

- La farmacia deberá mantener el control y la transmisión de la información de los procesos y los movimientos de los medicamentos se estén a cargo de cada uno para poder controlar la fuga de los mismos como en los despachos y la organización.
- Es responsabilidad del personal farmacéutico llevar el control de los inventarios diariamente para no tener medicamentos en el estado de caducados y poder realizar los ajustes en el inventario si llegara a falta o sobrar los mismo por motivos de transferencia que se los hace diariamente.
- Estará a cargo del administrador de farmacia supervisar y vigilar para poder reportar las fallas que se llegaran a detectar en el transcurso de la supervisión de las actividades y no tener fuga de recursos tendrá mayor control sobre mantener el flujo adecuado de los medicamentos y con esto poder minimizar los medicamentos de baja rotación, para evitar el desperdicio por caducidad o deterioro y no estar haciendo compras urgentes para la entrega de medicamentos que no estuvieron disponibles en la farmacia en el momento oportuno.

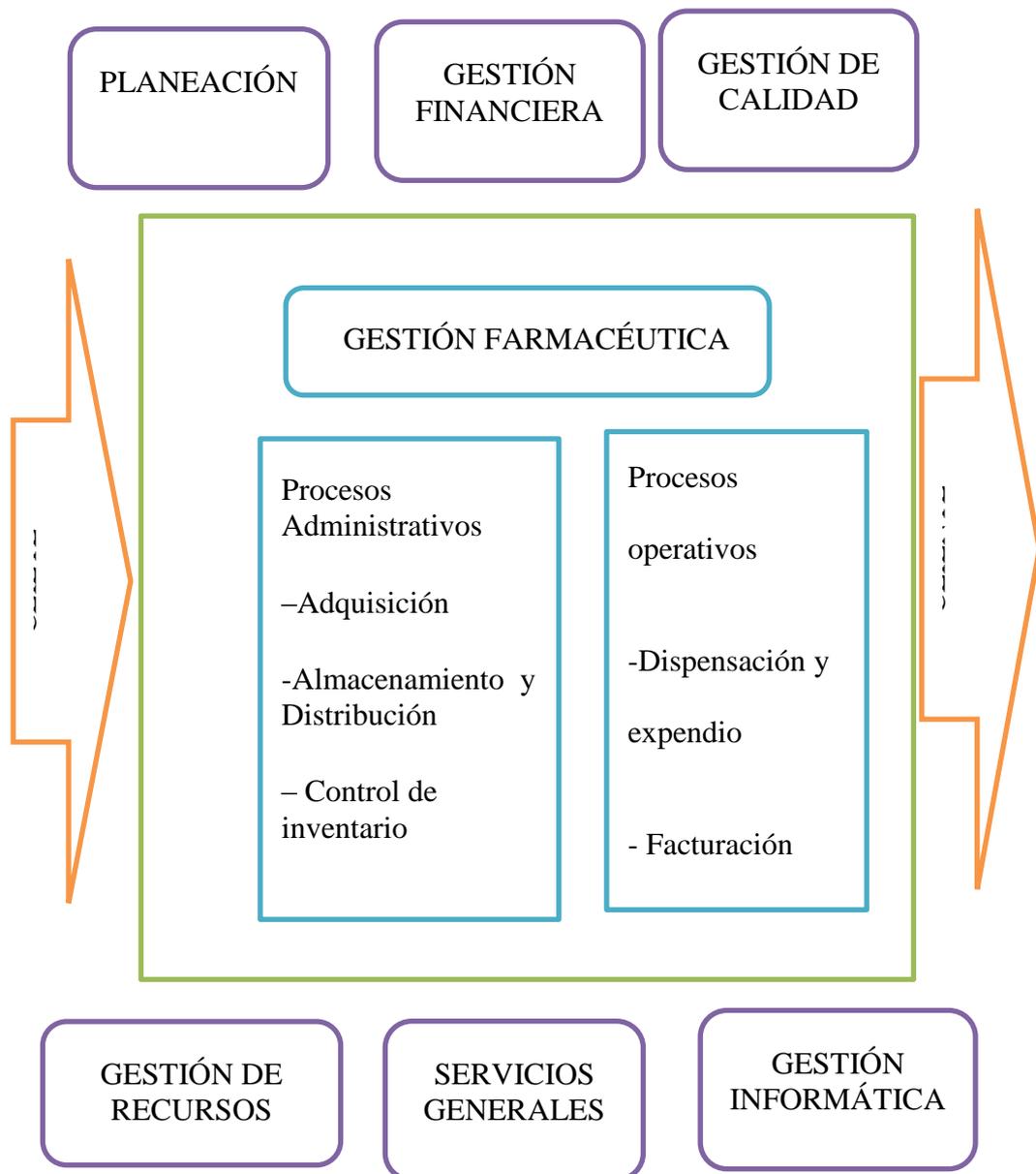


Figura 7 Mapa de Procesos
Fuente: investigación propia
Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

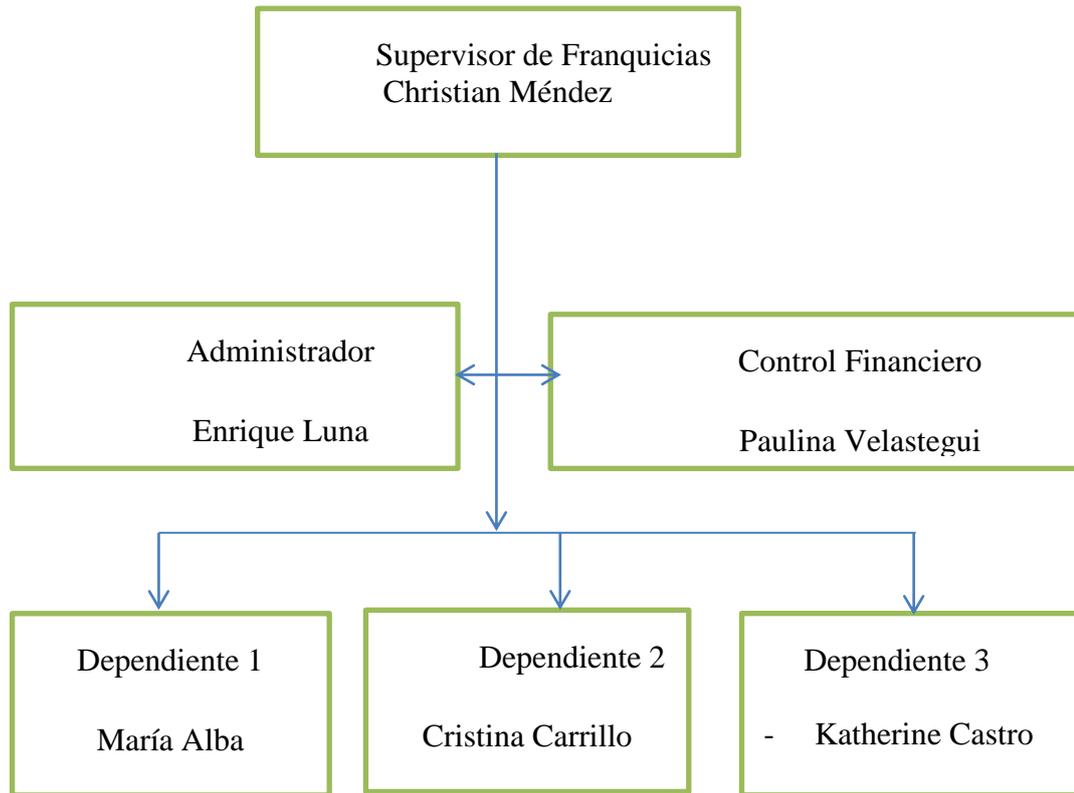
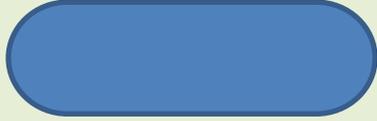
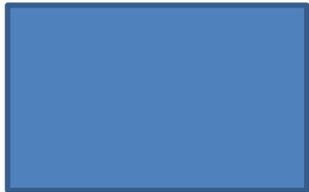
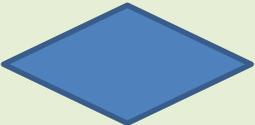


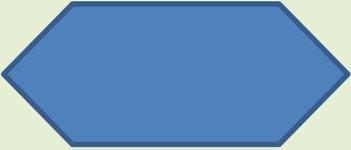
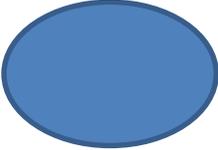
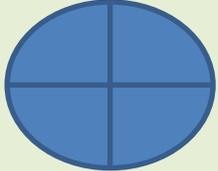
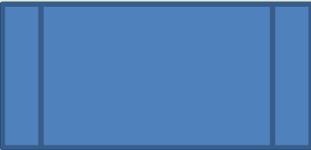
Figura 8 Organigrama de la Empresa
Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Diagrama de Flujo

Es una representación gráfica de un proceso el cual se lo puede representar por un símbolo diferente dependiendo de la acción que se realice el cual contendrá una descripción breve que están unidos entre si con flechas.

Tabla 5 Descripción del Diagrama de Flujo

DESCRIPCIÓN	SIMBOLOGÍA
<p>inicio y fin</p> <p>El símbolo de terminación marca el punto inicial o final</p>	
<p>Acción de proceso</p> <p>Representa un solo paso dentro de un proceso, o un subproceso completo dentro de un proceso más grande</p>	
<p>Documento impreso</p> <p>Un documento o informe impreso</p>	
<p>Multidocumento</p> <p>Representa varios documentos impresos</p>	
<p>Decisión o ramificación</p> <p>Un punto de decisión en las cuales las líneas que representan diferentes decisiones surgen que surgen de diferentes puntos del diamante</p>	
<p>Entrada y salida</p> <p>Información que entra o sale del sistema</p>	

<p>Preparación</p> <p>Representa un ajuste a otro paso en el proceso</p>	
<p>Conector</p> <p>Indica la continuidad de un proceso</p>	
<p>Conector múltiple</p> <p>Indica que el flujo del proceso continúa en más de dos ramas</p>	
<p>Unión de invocación</p> <p>Indica un punto de múltiples ramificaciones convergen en un solo proceso</p>	
<p>Fusión</p> <p>Indica un paso en el que dos o más sub-listas o subprocesos se convierten en uno</p>	
<p>Intercalar</p> <p>Ordena información en un formato estándar</p>	
<p>Proceso predefinido</p> <p>Indica una secuencia de acciones que realiza una tarea específica</p>	

integrada de un proceso más grande	
Operación manual Secuencia de comandos que continuara repitiéndose hasta que se detenga manualmente	
Retardo Indica un retraso en el proceso	
Almacenamiento de datos Indica un paso donde se almacena datos	
Almacenamiento interno Indica la información se almaceno en la memoria durante un programa	

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 6 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: QUÍMICO FARMACÉUTICO

DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo:	QUÍMICO FARMACÉUTICO	
Dependencia	administrativo	
Número de Cargos:	1	
Línea de Autoridad	Superior	Inferior
	Propietario	Administrador
		Dependiente/Auxiliar
Requisitos Mínimos		
Requisitos de Formación	Título de tercer nivel	
Requisitos de Experiencia	Manejo y control de medicamentos	
Objetivo Principal		
Analizar y valorar los medicamentos de acuerdo a sus características fisicoquímicas y garantizar la calidad de los mismos		
Funciones Esenciales		
Realizar la supervisión de los medicamentos que están sujetos a control por el ARCSA		
Verificar las recetas vs las facturas que estén acorde al sistema		
Realizar informes mensuales y constatar que se cumpla con las buenas prácticas de dispensación		

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 7 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: ADMINISTRADOR

DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo:	ADMINISTRADOR	
Dependencia	Administrativo	
Número de Cargos:	1	
Línea de Autoridad	Superior	Inferior
	Propietario	Dependiente/Auxiliar
	Químico farmacéutico	
Requisitos Mínimos		
Requisitos de Formación	Título de tercer nivel en Administración de farmacias o carreras a fines	
Requisitos de Experiencia	Manejo y control de medicamentos , atención al cliente	
Objetivo Principal		
Administrar de forma eficiente cada uno de los recursos disponibles para el buen funcionamiento de la farmacia		
Funciones Esenciales		
Realizar la adquisición de medicamentos para la venta de medicamento de acuerdo a su rotación		
Administrar los recursos humanos : remoción de cargos establecimiento de horarios de trabajo y condiciones laborales		
Realizar informes mensuales en los que se detallan la adquisición de nuevos productos, ventas mensuales		

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 8 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: AUXILIAR

DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo:	DEPENDIENTE	
Dependencia	administrativo	
Número de Cargos:	1	
Línea de Autoridad	Superior	Inferior
	Propietario	Ninguno
	Químico farmacéutico	
	Administrador	
Requisitos Mínimos		
Requisitos de Formación	Título de Bachiller	
Requisitos de Experiencia	Manejo y control de medicamentos , atención al cliente	
Objetivo Principal		
Apoyo en los procesos administrativos y operativos		
Funciones Esenciales		
Aplicar las Buenas Practicas de Almacenamiento		
Apoyo en la limpieza de todas la áreas de la farmacia		
Despacho de los productos para la venta		

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

5.04.01 Procesos administrativos

5.04.01.01 Proceso de adquisición

La adquisición se inicia con una previa planificación, la cual contiene políticas y objetivos de adquisición, esto se lo realiza con el fin de adquirir productos nuevos que nuestros clientes están dispuestos adquirir y por otra parte evitar inexistencias de productos de alta rotación y evitar la acumulación de otros para esto utilizaremos las variables de stock de mínimos y máximos, punto de reposición aplicando el método de ABC.

Método de ABC

El método establece que se clasificaran cada uno de los medicamentos o insumos dependiendo de la rentabilidad y rotación del mismo y poder tener una mejor imagen de lo que se desea adquirir.

Su clasificación es:

- A= alta rotación
- B= media rotación
- C = mediana baja rotación
- D = baja rotación

Tabla 9 PROCESO ADMINISTRATIVO: ADQUISICIÓN

MACROPROCESO:	GESTIÓN FARMACÉUTICA
PROCESO:	ADMINISTRATIVO
SUBPROCESO:	ADQUISICIÓN

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 10 FICHA DE PROCESO: ADQUISICION

NOMBRE DEL PROCESO	ADQUISICIÓN
DESCRIPCIÓN	Ingresar al sistema de pedidos para la selección de medicamentos dependiendo de su estado si el producto es nuevo en la farmacia o tiene stock cero adquirir la cantidad dependiendo de la rotación de medicamento
OBJETIVO	Adquirir mercadería de alta rotación y rentabilidad en la cantidad adecuada
RESPONSABLE	Administrador
DESTINATARIO	Cliente
INICIO/FIN	Inicio: planificación Fin: integración con la base de datos
ENTRADAS	Obtener el kardex valorado para realizar el pedido acorde al valor de medicamentos y consumo
SALIDAS	Pedido de medicamentos Distribución a los clientes
INDICADORES	Productos recibidos Productos recibidos / Productos solicitados
REGISTROS	Registro de número de pedidos
PROCEDIMIENTO ASOCIADOS	Selección de medicamentos para una adecuada dotación de medicamentos.

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 11 FICHA DE ACTIVIDADES: ADQUISICION

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Resultado Esperado
1	Planificación	Valoración de kardex valorado y verificación de monto del pedido	Administrador	Obtener un monto real de pedido acorde a la situación y temporada
2	Pedido	Se ingresa a la pantalla de pedido para la selección de medicina o consumo	Administrador	Realiza el pedido de forma efectiva
3	Selección de ítems	Una vez ya en la pantalla de pedido de medicina o consumo se procede a ingresar la cantidad de ítems que se requiere dependiendo de la clasificación del producto	Administrador	Abastecerse de productos que tengan rentabilidad para la farmacia
4	Verificación de pedido	Una vez realizado la selección de los productos se verifica el monto de cada pedido para no tener un sobre stock	Administrador	Tener un pedido acorde con ítems y monto de cada pedido
5	Envío de pedido	Verificar que genere el número de pedido	Administrador	Tener un respaldo del pedido para el seguimiento del mismo
6	Recepción de medicamentos	Verificar que la guía de transporte este acorde a la cantidad de gavetas recibidas	Administrador	No tener faltantes de mercadería
7	Verificar mercadería	Se procede a ingresar al sistema de movimiento de mercadería para ingresar la mercadería y constatar facturas vs sistema	Administrador	Verificar si la mercadería llevo acorde a lo solicitado y lo enviado

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 12 FICHA DE INDICADOR: ADQUISICIÓN

FICHA DE INDICADOR DE ADQUISICIÓN	
Nombre del indicador	Productos recibidos
Dimensión del indicador	Eficiencia de adquisición de medicamentos
Definición del indicador	En este indicador se llega a medir la eficiencia de medicamentos adquiridos para cumplir con nuestros clientes
Método de calculo	Cantidad de medicamentos solicitados frente a los medicamentos recibidos y así poder identificar los medicamentos que serán indispensables para la farmacia
Año de medición	2017
Ámbito del indicador	Adquisición de medicamentos y disminución de un faltante de mercadería
Unidad de medida	$\frac{\text{items recibidos } 279}{\text{items solicitados } 386} = 72\%$

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Macroproceso: Gestión Farmacéutica
Proceso: Administrativo
Subproceso: Proceso administrativo



Figura 9 FLUJOGRAMA DE ADQUISICIÓN
Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

5.04.01.02 Proceso de almacenamiento y distribución

El personal de farmacia encargado para la recepción de medicamentos deberá controlar el ingreso de las gavetas a la farmacia revisando que cada uno de ellas contenga el nombre de la farmacia, fecha de pedido, número de pedido y cada una de las gavetas estarán enumeradas según la orden de despacho, y constatar que las gavetas y verificar con el registro de camión encargado de hacer llegar la mercadería al punto de venta al ingresarlas a la farmacia deberán estar selladas y no adulteradas en el sello de seguridad los mismos que llegaran a custodiar y garantizar el control de los inventarios al momento de la recepción.

Tabla 13 PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

MACROPROCESO:	GESTIÓN FARMACÉUTICA
PROCESO:	ADMINISTRATIVO
SUBPROCESO:	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 14 FICHA DE PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

NOMBRE DEL PROCESO	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN
DESCRIPCIÓN	Se realiza la recepción de mercadería el conteo de gavetas vs la guía de transportes para la verificación de refrigerado y psicotrópico
OBJETIVO	Asegurar la calidad de los medicamentos para que los mismos mantengan sus características fisicoquímicas.
RESPONSABLE	Administrador y auxiliar de farmacia
DESTINATARIO	Cliente
INICIO/FIN	Inicio: Recepción de mercadería Fin: Distribución de medicamentos
ENTRADAS	Registrar cada uno de los medicamentos para constatar la información
SALIDAS	Perchado
INDICADORES	<u>Ingreso de mercadería al sistema</u> Productos ingresados correctamente vs. Productos ingresados al sistema
REGISTROS	Inventarios físico diario
PROCEDIMIENTO ASOCIADOS	Perchado de medicamentos de acuerdo al orden terapéutico

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 15 FICHA DE ACTIVIDADES DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Resultado Esperado
1	Recepción de mercadería	Ingresar al sistema del administrador en la pestaña actualizar mercadería aceptar cada documento acorde a lo enviado	Administrador	Validar los documentos de mercadería
2	Actualizar mercadería	Ingresar al sistema de control de inventarios ingresar en la pestaña de procesos varios luego revisión de mercadería marcar la fecha actualizar mercadería	Administrador	Actualizar mercadería acorde a la fecha
3	Registro de ingreso al sistema	Ingresar al sistema de control de inventario pestaña de procesos varios luego ingreso de mercadería y registrar cada uno de los medicamentos recibidos.	Administrador	Verificar cada uno de los medicamentos recibidos
4	Verificar estado de medicamentos	Se realiza la verificación de cada medicamento ingreso como el refrigerado y el psicotrópico los cuales serán primero en ingresar al sistema y verificar sus condiciones	Administrador Auxiliar	Revisar que cada medicamento cumpla con sus características
5	Actualizar reporte de diferencias	Verificar el documento de reporte de diferencias para realizar la revisión y verificación de los faltantes y sobrantes de mercadería	Administrador	Verificar la mercadería en el sistema como la que llega al PDV
6	Informe de faltantes y/o sobrantes de mercadería	Realizar un informe de la mercadería faltante sobrante el cual se envía por correo al supervisor de área	Administrador	Dar a conocer las novedades existentes en la ingreso de mercadería

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 16 FICHA DE INDICADOR DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

FICHA DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	
Nombre del indicador	Productos almacenados
Dimensión del indicador	Medicamentos ingresados correctamente al sistema para un buen almacenamiento
Definición del indicador	Se procede al almacenamiento y correcta ubicación de los medicamentos para poder colocarlos en sus respectivas ubicaciones y no tener errores en el almacenamiento
Método de calculo	Cantidad de medicamentos ingresados correctamente al sistema vs. Medicamentos ingresados al sistema
Año de medición	2017
Ámbito del indicador	Control al ingresar cada uno de los medicamentos a farmacia
Unidad de medida	$\frac{\text{items ingresados correctamente } 275}{\text{items ingresados al sistema } 279} 99\%$

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

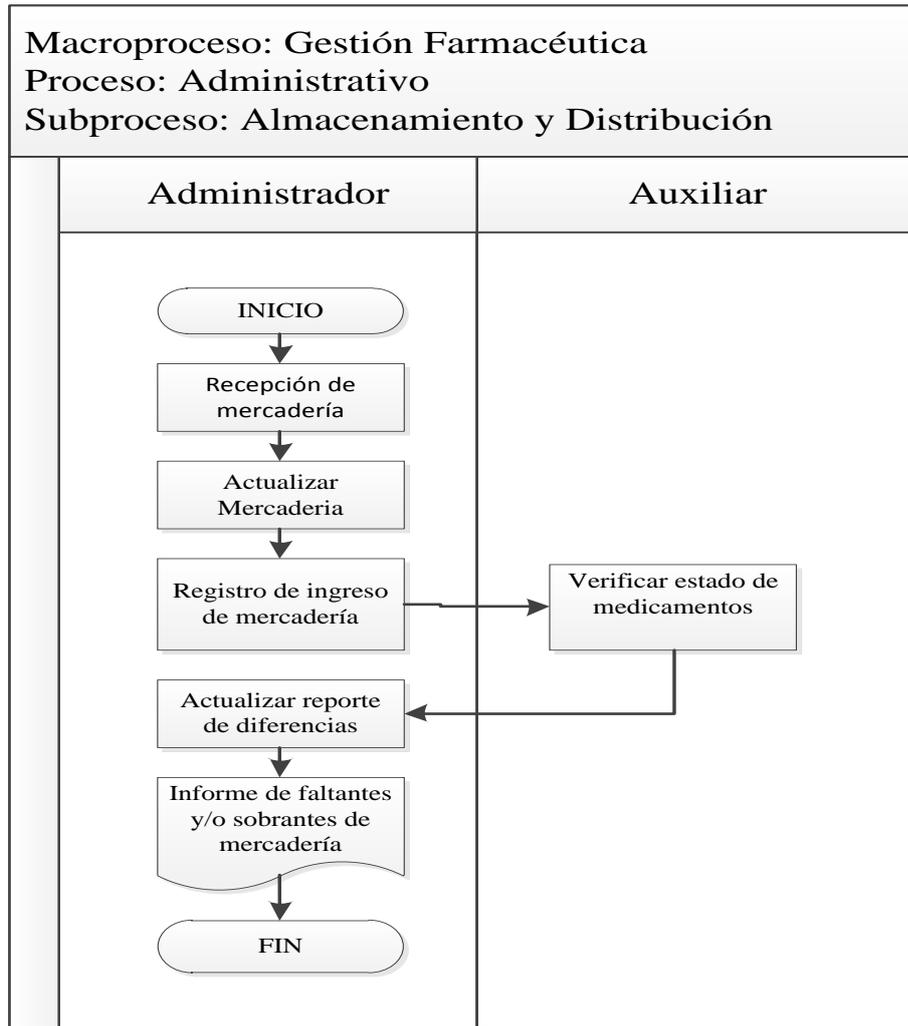


Figura 10 FLUJOGRAMA DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN
 Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

5.04.01.03 Organización de medicamentos nuevos en la farmacia

En este punto lo que se realiza es la creación de una ubicación para los medicamentos nuevos o el cambio de ubicación de los mismos en la farmacia para tener un orden dentro de la farmacia según el orden terapéutico, rotación y rentabilidad del mismo para mejorar la dispensación al punto que se quiere llegar es no tener medicamentos por caducar.

Tabla 17 PROCESO DE ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS NUEVOS EN LA FARMACIA

MACROPROCESO:	GESTIÓN FARMACÉUTICA
PROCESO:	ADMINISTRATIVO
SUBPROCESO:	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN
PREDEFINIDO:	ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS NUEVOS EN LA FARMACIA

Fuente: investigación propia

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 18 FICHA DE PROCESO DE ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS NUEVOS EN LA FARMACIA

NOMBRE DEL PROCESO	ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS NUEVOS EN LA FARMACIA
DESCRIPCIÓN	La normativa vigente estipula la ubicación de medicamentos en perchas bajo el método anatómico terapéutico.
OBJETIVO	Realizar un perchado de manera correcta de acuerdo al tratamiento terapéutico para evitar errores en la dispensación.
RESPONSABLE	Administrador
DESTINATARIO	Cliente
INICIO/FIN	Inicio: verificar que los productos estén en condiciones óptimas para su almacenamiento Fin: realizar el respectivo de los medicamentos de acuerdo al orden terapéutico
ENTRADAS	Obtener medicamentos disponibles para la ventas
SALIDAS	Medicamentos correctamente ingresados y organizados
INDICADORES	Productos en farmacia Productos ordenados en farmacia vs. Productos en farmacia
REGISTROS	Inventarios físicos y digital
PROCEDIMIENTO ASOCIADOS	Realizar limpieza de área para colocar cada medicamento

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 19 FICHA DE ACTIVIDADES DE ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS NUEVOS EN LA FARMACIA

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Resultado Esperado
1	Productos con clasificación DD	Ingresar al sistema de pedido en la pestaña de reporte de medicamentos clasificación DD (se realiza la elección de medicamento DD por lo que son productos que están discontinuados y que aún tienen ubicación en percha también se registra los medicamentos que tienen baja rotación)	Administrador	Poder eliminar ubicaciones que tiene productos que están discontinuados
2	Selección de productos sin ubicación	Ingresar al sistema de pedido procesos varios luego dar clic en localizaciones. Primero borraremos las ubicaciones de medicamentos que estén discontinuados Luego ingresamos el código del medicamento para registrar ubicación y colocarlo de acuerdo al tratamiento terapéutico que pertenece	Administrador	Tener un orden en los medicamentos
3	Registro de ubicación	Al ingresar el nuevo producto se procederá a guardar la información presionando (f10)	Administrador	Tener perchas organizadas y no en unas muy llenas de medicamentos u otras con nada de productos
4	Confirmación de organización de medicamentos	Se ingresara a verificar que la medicación en el usuario del auxiliar de farmacia conste con ubicación y este acorde	Administrador Auxiliar	Cada medicamento tendrá una ubicación acorde al orden terapéutico al que pertenece

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 20 FICHA DE INDICADOR DE ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS NUEVOS EN LA FARMACIA

FICHA DE ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS NUEVOS EN FARMACIA	
Nombre del indicador	Productos organizados correctamente en farmacia
Dimensión del indicador	Medicamentos organizados acorde al tratamiento terapéutico al que pertenecen
Definición del indicador	se registra el ingreso de cada medicamento para colocarlo en percha acorde al tratamiento terapéutico al que pertenece
Método de calculo	Cantidad de medicamentos organizados acorde al tratamiento terapéutico vs medicamentos organizados
Año de medición	2017
Ámbito del indicador	Organización de medicamentos para una mejor dispensación de medicamentos
Unidad de medida	$\frac{\text{items organizados } 36.134}{\text{items existentes en farmacia } 36.720} = 98\%$

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

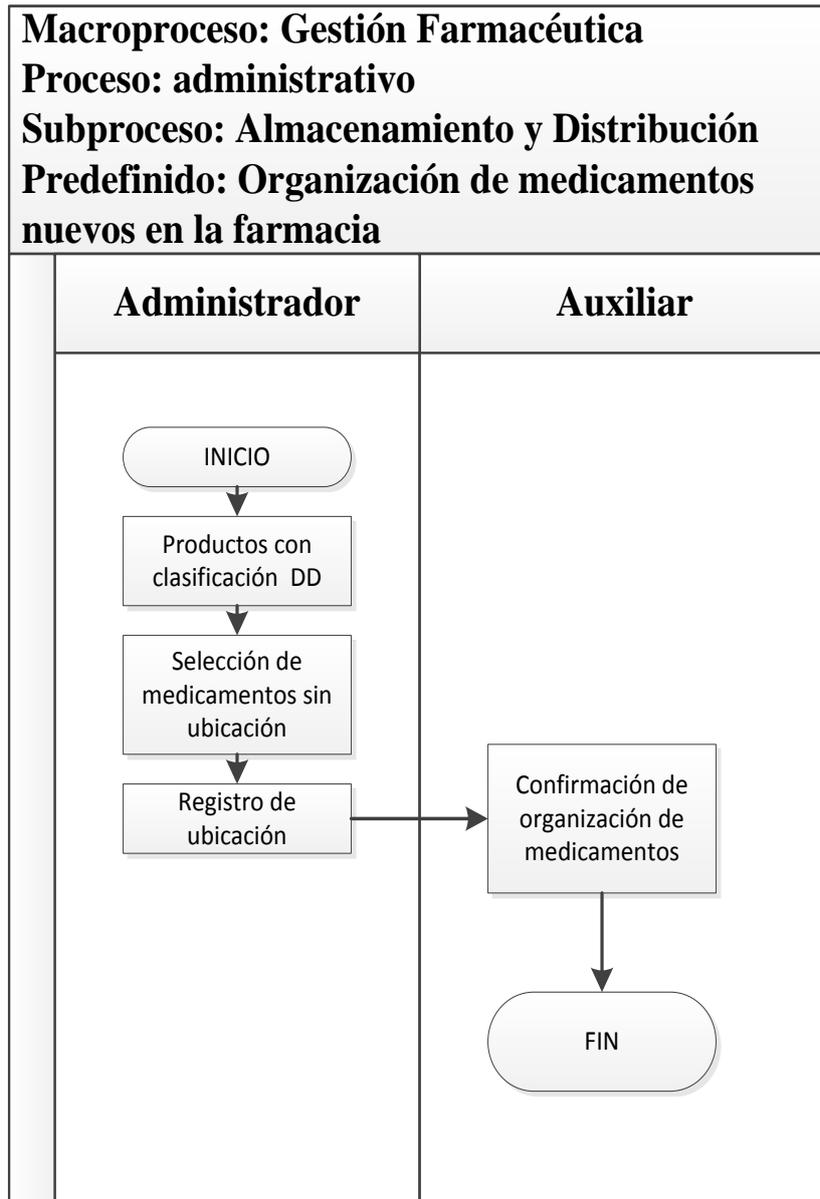


Figura 11 DIAGRAMA DE FLUJO DE ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS NUEVOS EN FARMACIA

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

5.04.01.04 Proceso administrativo: control de inventarios

Se realiza un control de cada medicamento en cuanto a sus características físicas las cuales son poder controlar la medicación que esta pronta a vencer (tres meses antes de la fecha de expiración) los cuales se los clasifica y organiza para realizar el respectivo envío al CD para realizar el reembolso de la medicación enviada, se controlara la cantidad que refleja el sistema vs la cantidad en percha.

Tabla 21 PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN FARMACÉUTICA
SUBPROCESO:	ADMINISTRATIVO
PROCESO	CONTROL DE INVENTARIO

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 22 FICHA DE PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIO

NOMBRE DEL PROCESO	CONTROL DE INVENTARIO
DESCRIPCIÓN	Se realiza el conteo físico de cada medicamento por cajas y unidades para constatar con el sistema y no tener faltantes de mercadería
OBJETIVO	Mantener la cantidad exacta físico y digital para tener un mayor control al realizar un pedido de medicamentos
RESPONSABLE	Dependiente
DESTINATARIO	Administrador – propietario
INICIO/FIN	Inicio: imprimir el inventario para la verificación de los medicamentos Fin: obtener medicamentos en cantidad exacta tanto físico como digital
ENTRADAS	Impresión de inventario
SALIDAS	Inventario actualizado y ajustado
INDICADORES	Inventarios Inventarios ajustados vs inventarios totales
REGISTROS	Se realiza el registro de cada inventario realizado
PROCEDIMIENTO ASOCIADOS	Perchado de medicamento de acuerdo a su tratamiento terapéutico

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 23 FICHA DE ACTIVIDADES DE CONTROL DE INVENTARIOS

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Resultado Esperado
1	Actualizar base de datos	Se actualizara la base de datos de inventarios	Administrador	Ejecutar el proceso con información certera
2	Definir lista de inventarios	Se ingresara al sistema de control de inventarios se dará clic a la pestaña listado de inventarios selección por ubicación	Administrador	Definir el orden de inventarios para realizarlos en el mes
3	Constatar sistema vs. Físico	Se limpiara el área se verificara el número de cajas y numero de sueltas también se verificara la ubicación del medicamento.	Administrador	Tener perchas organizadas con las cantidades exactas físicas y digitales
4	Ajustes de inventario	Si se llegara encontrar faltantes o sobrantes en las perchas de u medicamento se procederá ajustar en el sistema de inventarios, ajuste de inventario colocar cantidad existente y dar clic en confirmar	Administrador	Evitar ajustes y garantizar datos reales

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 24 FICHA DE INDICADOR DE CONTROL DE INVENTARIOS

FICHA DE ORGANIZACIÓN	
Nombre del indicador	Inventarios ajustados en sistema
Dimensión del indicador	Realizar correctamente la revisión de cada medicamentos
Definición del indicador	Poder tener un mayor control con los medicamentos de acuerdo a la cantidad en sistema como a la cantidad en percha
Método de calculo	Cantidad de inventarios realizados ajuste de productos por faltantes y sobrantes
Año de medición	2017
Ámbito del indicador	Organización de medicamentos para una mejor dispensación de medicamentos
Unidad de medida	$\frac{\text{inventarios realizados correctamente } 24}{\text{total inventarios } 26} = 92\%$

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

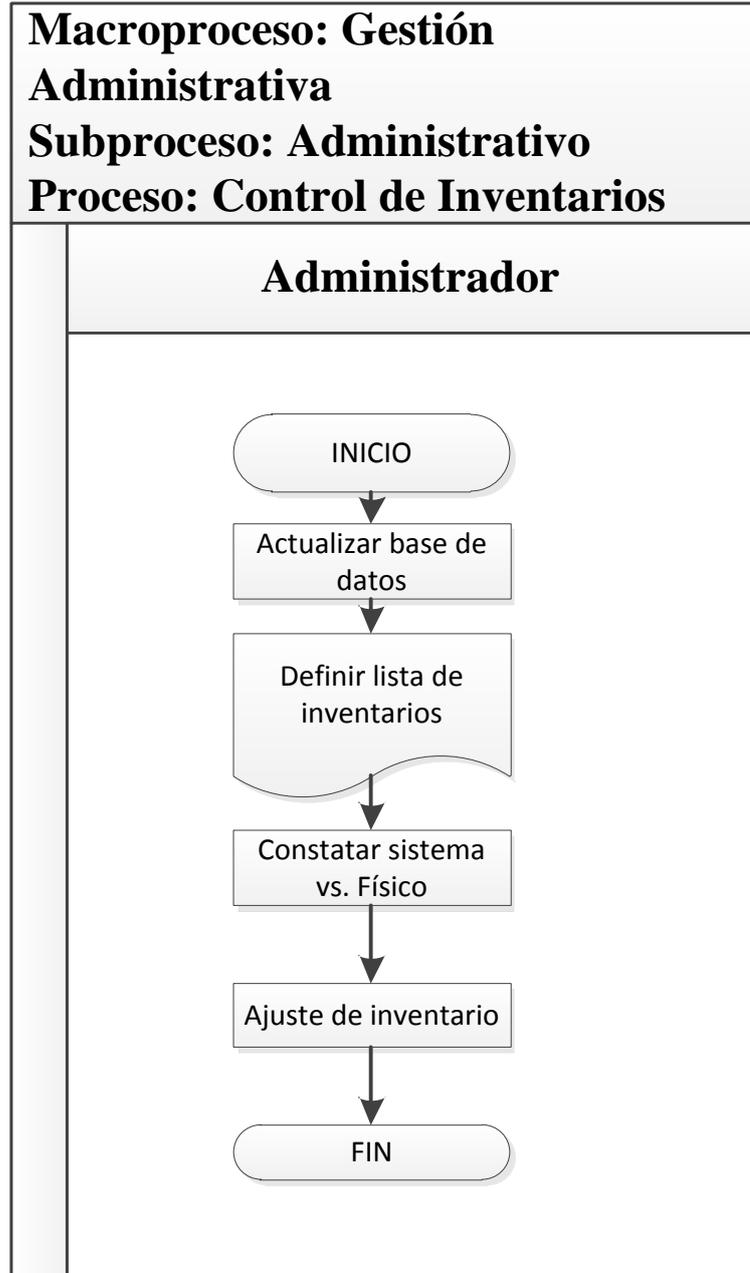


Figura 12 FLUJOGRAMA DE CONTROL DE INVENTARIOS
Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

5.04.02 Procesos operativos

5.04.02.01 Procesos de dispensación y expendio

En este proceso lo que se quiere llegar a realizar una entrega de medicamentos completo a nuestros clientes estar siempre en la mente de ellos ser su primera opción y ser parte de su recuperación fomentando la confianza para que los mismos se sientan seguros de acudir a la farmacia SANA SANA RF ENRIQUE LUNA.

Tabla 25 PROCESOS OPERATIVOS DISPENSACIÓN Y EXPENDIO

MACROPROCESO:	GESTIÓN FARMACÉUTICA
SUBPROCESO:	OPERATIVO
PROCESO	DISPENSACIÓN Y EXPENDIO

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 26 FICHA DE PROCESO DE DISPENSACIÓN Y EXPENDIO

NOMBRE DEL PROCESO	DISPENSACIÓN Y EXPENDIO
DESCRIPCIÓN	<p>Expendio.- venta y entrega de uno o más medicamentos de uso y consumo humano de especialidades farmacéuticas, productos naturales procesados de uso medicinal, productos biológicos, insumos y dispositivos médicos, cosméticos, productos dentales a cambio de dinero.</p> <p>Dispensación.- información u orientación al cliente sobre el uso adecuado del producto farmacéutico vendido.</p>
OBJETIVO	<p>Proveer los productos adecuados, en dosis y cantidades prescritas los cuales se mantendrán en un envase que permita mantener la calidad de los mismos</p>
RESPONSABLE	<p>Administrador, dependiente, auxiliar de farmacia</p>
DESTINATARIO	<p>Clientes</p>
INICIO/FIN	<p>Inicio: ingreso del cliente a la farmacia SANA SANA FR ENRIQUE LUNA</p> <p>Fin: entrega de productos y servicios farmacéuticos</p>
ENTRADAS	<p>Receta médica /necesidad de medicamento de venta libre</p>
SALIDAS	<p>Factura</p>
INDICADORES	<p>Calidad del servicio</p> <p>Total de personas satisfechas /número de personas atendidas</p>
REGISTROS	<p>Recetas</p>
PROCEDIMIENTO ASOCIADOS	<p>Facturación</p>

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 27 FICHA DE ACTIVIDADES DE DISPENSACIÓN Y EXPENDIO

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Resultado Esperado
1	Ingreso del cliente a la farmacia	El cliente ingresa con una necesidad ya sea adquirir su receta o producto en especial	Cliente	Satisfacción del cliente
2	Protocolo de inicio	Saludo: Buenos días (buenas tardes, buenas noches) Bienvenido a SANASANA Tenemos la promoción de (mencionar las promociones del mes)	Administrador Dependiente Auxiliar	Brindar un protocolo con base a lo establecido el cual genere confianza
3	¿Posee receta?	Si el cliente solicita un medicamento que no sea de venta libre, se le pedirá la receta para el medicamento requerido	Administrador Dependiente Auxiliar	Dispensar de manera correcta basándose en la ley vigente.
4	Identificar las necesidades del cliente	Escuchar detenidamente al cliente indicándole que se verificara la existencia del medicamento en farmacia	Administrador Dependiente Auxiliar	Satisfacer al cliente
5	Presupuesto	Informar al Cliente sobre el costo de la receta o del producto solicitado	Administrador Dependiente Auxiliar	Correcta gestión financiera

6	¿Desea el producto?	Se procede a preguntar al cliente si desea el producto solicitado	Administrador Dependiente Auxiliar	Satisfacción del cliente
7	Facturación	Entrega de la factura	Administrador Dependiente Auxiliar	Correcta gestión de documentos mercantiles y de respaldo
8	Entrega del producto	Entregar el producto acorde a la factura realizada	Administrador Dependiente Auxiliar	Satisfacción del cliente
9	Protocolo de finalización	Gracias por su compra vuelva pronto Fue un placer atenderle vuelva pronto	Administrador Dependiente Auxiliar	Brindar un protocolo con base a lo establecido

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 28 FICHA DE INDICADOR DE DISPENSACIÓN Y EXPENDIO

FICHA DE DISPENSACION Y EXPENDIO	
Nombre del indicador	Dispensación y expendio
Dimensión del indicador	Realizar correctamente la dispensación y el expendio de los productos en las cantidades y calidad establecida
Definición del indicador	Poder controlar la cantidad de clientes que requieren del servicio y cada uno de ellos estén satisfechos con los productos entregados
Método de calculo	Calidad del servicio Clientes satisfechos/total de clientes atendidos
Año de medición	2017
Ámbito del indicador	Controlar cada compra para que la misma se concrete y poder satisfacer a los clientes
Unidad de medida	$\frac{\text{clientes satisfechos } 62}{\text{total clientes } 72} 86\%$

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

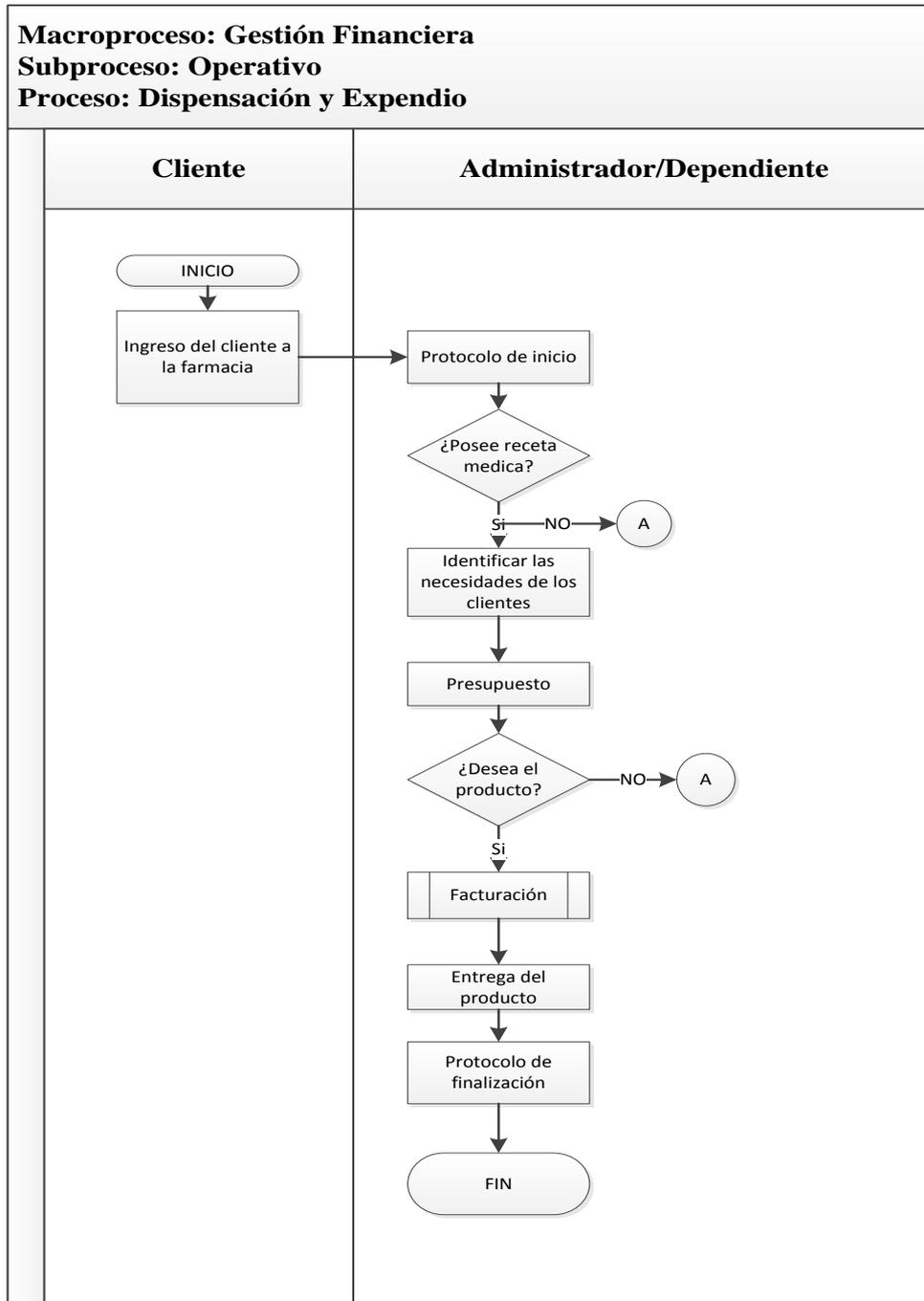


Figura 13 FLUJOGRAMA DE DISPENSACIÓN Y EXPENDIO
Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

5.04.02.02 Proceso operativo: facturación

Proceso por el cual se constata el respaldo de la compra, control de las compras realizadas y verificación de las mismas por si ocurre algún inconveniente.

PROCESO OPERATIVO: FACTURACIÓN

Tabla 29 PROCESO OPERATIVO: FACTURACIÓN

MACROPROCESO:	GESTIÓN FARMACÉUTICA
SUBPROCESO:	OPERATIVO
PROCESO	FACTURACIÓN

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 30 FICHA DE PROCESO DE FACTURACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO	FACTURACIÓN
DESCRIPCIÓN	Detalle – valoración de la compra- venta de un producto
OBJETIVO	Registrar y controlar la salida de productos de la farmacia
RESPONSABLE	Administrador, dependiente, auxiliar de farmacia
DESTINATARIO	Clientes
INICIO/FIN	Inicio: venta del producto Fin: entrega de la factura al cliente
ENTRADAS	Receta médica /necesidad de medicamento de venta libre
SALIDAS	Factura
INDICADORES	Calidad del servicio Numero de facturas emitidas
REGISTROS	factura
PROCEDIMIENTO ASOCIADOS	Dispensación y expendio

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 31 FICHA DE ACTIVIDADES DE FACTURACIÓN

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Resultado Esperado
1	Ingreso de datos del cliente	Se le solicita al cliente los datos de la factura y poder ingresarlos al sistema Numero de cedula o RUC Nombres y apellidos completos Dirección	Administrador Dependiente Auxiliar	Ingreso de datos adecuados de futuros clientes fidelizados
2	Emisión de la factura	Entrega del documento al cliente en donde se detalla la descripción del producto la cantidad su precio y el desglose de producto con IVA y sin IVA	Administrador Dependiente Auxiliar	Registro de mercadería saliente en el sistema
3	Entrega del documento original	Entrega del original de la factura y resguardar sus duplicados de contabilidad para la farmacia	Administrador Dependiente Auxiliar	Satisfacción del cliente

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

Tabla 32 FICHA DE INDICADORES DE FACTURACIÓN

FICHA DE FACTURACION	
Nombre del indicador	Facturación
Dimensión del indicador	Realizar correctamente el ingreso de los datos del cliente para futuras facturas
Definición del indicador	Permitir un registro de los datos de los clientes para futuras compras o promociones de clientes frecuentes
Método de calculo	Facturación Clientes con registro de datos correctos /total de clientes con datos
Año de medición	2017
Ámbito del indicador	Controlar la salida de los medicamentos acorde a la facturación
Unidad de medida	$\frac{\text{clientes con datos correctos } 70}{\text{total clientes } 72} = 97\%$

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

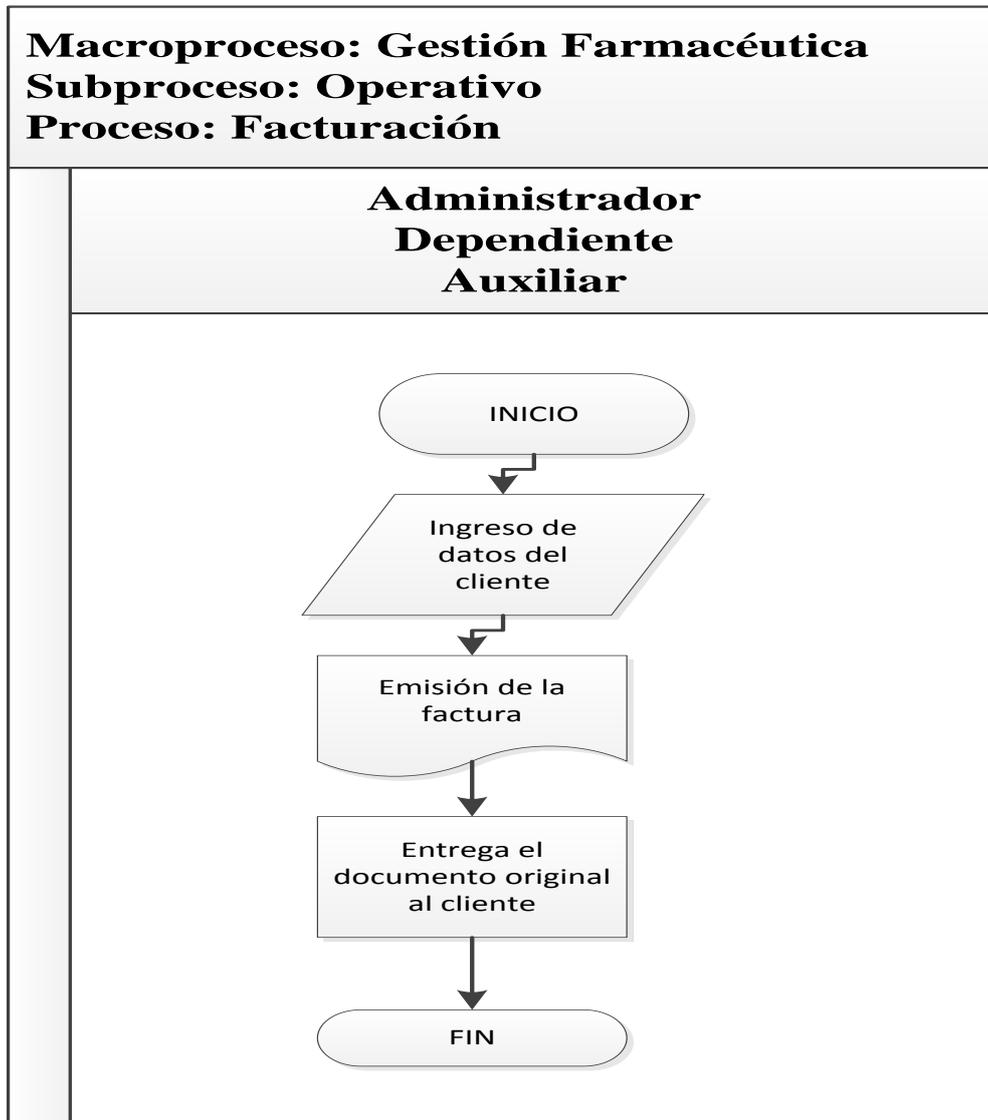


Figura 14 FLUJOGRAMA DE FACTURACIÓN
Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

CAPÍTULOS VI

6.01 Recursos

Son todos aquellos elementos que formaran parte del cumplimiento del proyecto y el existo de la organización que será de vital importancia porque nos llevara a la armonización de los recursos para administrar de forma oportuna para que los mismos no de desperdicien en actividades vanas y no acordes al proyecto.(Cesar, 2012)

Recursos Humanos

Son las personas que intervinieron en la realización del proyecto de forma directa con el desarrollo de la misma y poder ejecutar las actividades que se plantearon estos son parte fundamental de la farmacia que juntamente con los recursos materiales que se están implementando.

Recursos Tecnológicos

En este punto se cuenta con la disponibilidad de instrumentos de tecnología para la verificación de las actividades y control de tiempo como son las computadoras, impresoras, termómetros, controlarlo de tiempos y de asistencia personal todos estos son de uso indispensable ya que a ellos de debe el desempeño del proyecto

Recurso financiero

Pertencen al efectivo que uno dispone en el momento de la realización del proyecto como el intercambio por un bien y que nos beneficiara para la culminación del problema planteado.

Presupuesto

Proceso de planificación del dinero que esta destinado para la culminación del proyecto y tener flujos de efectivo y que no se detenga el proyecto por falta de recursos económicos para el transcurso y futuro de la elaboración del proyecto.

Tabla 33 Presupuesto de la elaboración de la tesis

Recursos humanos	Recursos Materiales
Investigador- Maria Alba	Computador
Tutor: Marcelo Morocho	Hojas de papel bon
Personal de punto de Venta	Copias
Ing. Enrique Luna	Empastados
Msc. Paulina Velastegui	Carpetas
Sr. Erick Escobar	Grapadoras
Supervisor de Farmacias: Cesar Guerron	Grapas
	Anillado
	Esferos
	Flash Memory
Recurso Tecnológico	
Internet	
Sistema GPF	
Comunicación Telefónica	
Impresiones	

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

6.02 Presupuesto

Tabla 34 Presupuesto

Material	Cantidad	Valor Unitario	Total
Computadora	ECE. Pc	500.00\$	500.00\$
Refrigerios	3 refrigerios	2.00\$	6.00\$
Hojas de papel bon	3 resmas	5.00\$	15.00\$
Copias	20 copias	0.03ctv	0.60ctv
Carpetas	3 carpetas	1.00\$	3:00\$
Grapadora	I grapadora	3.00	3.00\$
Grapas	1 caja de grapas	2.50\$	2.50\$
Anillado	2 anillados	3.50\$	7.00\$
Esferos	3 esferos	0.45ctv	1.35ctv
Flash Memory	1 frlah	4.00\$	4.00\$
Internet	5 meses de pago	20.00\$	100.00\$
Impresiones	400 impresiones	0.10ctv	40.00\$
Sonsumo Celular	6 meses	10.00\$	60.00\$
TOTAL			742.45\$

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

6.03 Cronograma

Anexo 2

CAPÍTULO VII

Conclusión y recomendaciones

7.01 Conclusiones

Al finalizar el presente proyecto se puede observar que el manual que esta compartido se lo puede aplicar en la farmacia Sana Sana Fr. Enrique Luna ya que se puede optimizar los recursos que se encuentran disponibles dentro de farmacia por tal motivo el mismo será de guía para el personal nuevo de la farmacia que será capacitado de forma óptima y **EFICIENTE** para lograr cumplir las metas.

Se disminuirá los medicamentos caducados porque se llevara un mayor control en la ubicación de los medicamentos por su rotación y rentabilidad el cual nos proporcionara cada que tiempo se podrá adquirir los medicamento para no tener un sobre stock de medicamentos que no tienen rotación y también que existe medicamentos de alta rotación para poder satisfacer las necesidades de los clientes que llegue a la farmacia los cuales son la razón de ser de la farmacia por creer en el mismo y que sabrán llegar su tratamiento completo para cumplir sus rehabilitaciones y disfruten de una buena salud .

7.02 Recomendaciones

El personal deberá cumplir con las normas establecidas expuesto en el manual ya que este nos llevara a tener mejoras en el proceso de organización de los medicamentos

El supervisor de farmacia dará a conocer las buenas prácticas de almacenamiento y organización de los mismos para mejorar la rotación de medicamentos diversos existentes en la farmacia.

Conocer las normas de las Buenas Practicas de Almacenamiento y Distribución para llegar a complementar el conocimiento y cumplir con las funciones establecidas. (Sampieri, 1997)

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Análisis de Involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERESES SOBRE EL PROBLEMA	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS	INTERESES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
Investigador	Constatar si el personal del área de trabajo está cumpliendo con la aplicación de los procesos en la recepción y almacenamiento de los medicamentos	Incorrecta organización de medicamentos y errores en la entrega de medicamentos a los clientes	Cumplimiento de la ley de trabajo	Mejorar la organización de los medicamentos de acuerdo a sus características	Pérdida de recursos económicos y tiempo
Administrador de Farmacia	Correcta información de organización de medicamentos	Expendio de medicamentos de manera tradicional Poco interés en el control del inventario	Reglamento interno de la organización	Satisfacer las necesidades de los usuarios	Falta de interés en las normas de almacenamiento
Organismo de Control	Entrega de los medicamentos conservando sus características fisicoquímicas	Desconocimiento sobre el área de dispensación	Capacitaciones al personal farmacéutico	Aplicar lo aprendido con el manual que se esta creando	Pérdida de recursos
Supervisores de franquicias	Solución a los inconvenientes	Demora en la atención a los administradores de farmacia	Asesoramiento al personal sobre las actividades que se deben de realizar	Apoyo sobre la expansión de la franquicia	Retraso en la propagación de la información
Usuarios de seguros corporativos.	Entrega de los medicamentos para sus tratamiento terapéuticos	No recibe la información adecuada sobre el medicamento que está adquiriendo	Plan nacional del buen vivir	Recibir información sobre la medicación que está adquiriendo	Desinterés sobre las Buenas Practicas de Almacenamiento

Elaborado por: María Hermelinda Alba Campues

La Matriz de Análisis de Involucrados establece los intereses las motivaciones y las participaciones de cada uno de los involucrados relacionados con la problemática

Bibliografía

Definición Herramienta Metodología. (19 de Abril de 2010). Obtenido de Definición

Herramienta Metodología:

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Herramientas-Metodol%C3%B3gicas>

Ecured . (s.f.). *observacion cientifica.* Obtenido de

http://www.ecured.cu/index.php/Observaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica

Sampieri. (1997). *estrategias didacticas.* Obtenido de jimdo:

<http://estrategiasdidacticas.jimdo.com/t%C3%A9cnicas-de->

[investigacion/observaci%C3%B3n-directa/](http://estrategiasdidacticas.jimdo.com/t%C3%A9cnicas-de-investigacion/observaci%C3%B3n-directa/)



FARMACIA SANA SANA FR-ENRIQUE LUNA
LUNA VALVERDE ENRIQUE ALFREDO
RUC: 1708728001001

QUITO, 09 de Junio de 2017

Por medio de la presente, me permito informar que la señorita, MARIA HERMELINDA ALBA CAMPUES estudiante de la carrera, ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIA con C.I.: # 1725863510, ha sido aceptada en la farmacia SANA SANA FR. ENRIQUE LUNA con numero de RUC # 1708728001001 y de actividad comercial, en venta de medicamentos al por menor de otros productos farmacéuticos, medicinales y de aseo, para acceder a la información necesaria para realizar el proyecto planteado por la señorita.

ENRIQUE ALFREDO LUNA VALVERDE

ENRIQUE ALFREDO LUNA VALVERDE
PROPIETARIO
C.I.: 1708728001



DIR: AV. 6 DE DICIEMBRE Y PASAJE CALIFORNIA
TEL: 2432-503

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ALBA MARIA -ADMINISTRACION DE BOTICAS Y FARMACIAS 16-16.URKUND.pdf (D23818564)
Submitted: 2018-11-27 03:43:00
Submitted By: edgar.morocho@cordillera.edu.ec
Significance: 4 %

Sources included in the report:

RYANQUER TANIA-ADMINISTRACION DE BOTICAS Y FARMACIAS 16-16 URKUDUM.pdf (D23360241)
ALBA MARIA -ADMINISTRACION DE BOTICAS Y FARMACIAS 16-16.URKUND.pdf (D23380271)
urkund_ofata_elizabeth_farmacias_15.docx (D15745401)

Instances where selected sources appear:

