



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS PARA EL

MEJOR DESENVOLVIMIENTO EN LA FARMACIA DE LA UNIDAD

METROPOLITANA DE SALUD CENTRO, D.M.Q. 2015-2016

PROYECTO DE I.D.I PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGA EN

ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

AUTORA: ALMACHI DELGADO ANDREA BELÉN

TUTOR: INGENIERO JAMES ARAGON

Quito, Mayo 2016

DECLARATORIA

Yo, ANDREA BELÉN ALMACHI DELGADO portadora de la C.I. 1719167098, declaro que el proyecto es absolutamente original, auténtico, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en ejercicio se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad. (Instituto Tecnológico Superior Cordillera)

Andrea Belén Almachi Delgado

C.I.: 1719167098

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, ANDREA BELÉN ALMACHI DELGADO portadora de la C.I. 1719167098, alumna de la Escuela de Salud, Carreara Administración de Boticas y Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi proyecto en favor del Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

Andrea Belén Almachi Delgado

C.I.: 1719167098

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi Papá Dios por bendecirme y dejarme llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

Al INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA por permitirme formarme tanto a nivel académico como a nivel personal y de esta manera llegar a ser una profesional con calidad y calidez.

También quiero reconocer y agradecer a mis docentes, quienes durante todo el ciclo de mi preparación profesional, pues de uno u otra manera han contribuido con mi formación, un especial agradecimiento a mis docentes Economista Jessica Erazo, Economista Lenin Paredes e Ingeniero James Aragón por sus sabios consejos, por su guía y sobre todo por brindarme su sincera amistad.

Muchas son las personas a las que debo agradecer pues han formado parte de mi vida profesional y personal a le agradezco por su amistad, consejos, guía y compañía en los momentos que más los he necesitado.

DEDICATORIA ESPECIAL

A mi querida y recordada Tía Ana Delgado (+), este triunfo era el que me pedía desde que entre a estudiar es por este motivo que se la dedico especialmente a usted. Durante toda mi vida su mano dura y cariño me ayudo a formar mi carácter, fue mi segunda Mami y el único motivo por el cual pasar mis vacaciones en Ambato.

Fue, es y será mi mayor ejemplo y orgullo. Mis triunfos y los de mi hijo Dominick son para usted mi Tía Anita (+).

DEDICATORIA

A mi mami Fanny Delgado por ser mi pilar, mi guía, mi paño de lágrimas y ejemplo

A mi papi José Almachi por consentirme, perseverar a mi lado y apoyarme en todo

A mi hermano Cristóbal Almachi por sus consejos, regaños y compañía incondicional

A mi hijo Dominick quien ha sido y es mi motivación, inspiración y felicidad

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARATORIA	i
CESIÓN DE DERECHOS	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA ESPECIAL	iv
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRAC	xiii
CAPÍTULO I	1
1.01. Contexto.....	1
1.02. Justificación.....	3
1.03. Matriz T.....	6
CAPÍTULO II	7
2.01. Mapeo de Involucrados.....	7
2.02. Matriz de análisis de involucrados.....	13
CAPÍTULO III	15
3.01. Análisis del árbol de problemas.....	15
Análisis del árbol de problemas.....	18
CAPÍTULO IV	22
4.01. Matriz de Análisis de Alternativas.....	22
4.02. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.....	25
4.03. Diagrama de Estrategias.....	30
4.04. Matriz de Marco Lógico.....	32
Generalidades.....	32

Conceptos de la Matriz de Marco Lógico	32
CAPÍTULO V	42
5.01. Antecedentes.....	42
5.02. Descripción.....	44
5.03. Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta	46
Imagen N° 1	47
CAPÍTULO VI	73
6.01. Recursos.....	73
6.02. Presupuesto.....	77
6.03. CROGRAMA.....	79
CAPÍTULO VII	80
7.01. Conclusiones.....	80
7.02. Recomendaciones	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	83
Anexo 1	88
Anexo 2	90

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1

Matriz T6

Cuadro N° 2

Involucrados Directos10

Cuadro N° 3

Involucrados Indirectos.....11

Cuadro N° 4

Mapeo de Involucrados.....12

Cuadro N° 6

Árbol de Problemas.....16

Cuadro N° 7

Árbol de Objetivos20

Cuadro N° 8

Matriz de Alternativas.....24

Cuadro N° 9

Matriz de Análisis del Impacto de los Objetivos27

Cuadro N° 10

Matriz de Análisis del Impacto de los Objetivos28

Cuadro N° 11

Matriz de Análisis del Impacto de los Objetivos29

Cuadro N° 12

Matriz de Análisis del Impacto de los Objetivos30

Cuadro N° 13

Diagrama de Estrategias31

Cuadro N° 14

Matriz del Marco Lógico36

Cuadro N° 15

Matriz del Marco Lógico37

Cuadro N° 16

Matriz del Marco Lógico38

Cuadro N° 17

Matriz del Marco Lógico39

Cuadro N° 18

Presupuesto del Marco Lógico.....40

Cuadro N° 19

Dispensación y Descarga de Medicamentos 47-50

Cuadro N° 20

Planificación y Adquisición de Medicamentos..... 51-55

Cuadro N° 21

Perchado y Almacenamiento de Medicamentos 56-57

Cuadro N° 22

Recepción e Ingreso de Medicamentos..... 58-61

Cuadro N° 23

Manejo de Recetas 62-63

Cuadro N° 24

Control de Existencia y Reposición de Stocks 64-65

Cuadro N° 25

Servicio al Cliente..... 66-68

Cuadro N° 26

Devolución de Medicamentos..... 69-71

Cuadro N° 27

Gastos Operativos77

Cuadro N° 28

Aplicación del Proyecto.....78

RESUMEN EJECUTIVO

La gran demanda de personas en el ámbito de Salud Pública en el país ha ido aumentando, por este motivo es necesaria la optimización de tiempo y recursos en las entidades de Salud en el país.

Considerando lo anterior en una de las ciudades más grandes del país como lo es Quito, también se siente esta necesidad, por ese motivo este proyecto de tesis se desarrolla en la “Unidad Metropolitana de Salud Centro (UMSC)”, para minimizar el recurso-tiempo, determinando y eliminando los cuellos de botella para mejorar los procesos de la farmacia de la UMSC y desenvolvimiento, optimizando el servicio al paciente. Con la diagramación de los procesos de perchaje, entrega y facturación y proceso de facturación, el buen manejo y almacenamiento de recetas, se reducirá el tiempo de capacitación y se mejorará el

entendimiento de los mismos tanto para el personal de la farmacia como para el demás personal de la empresa.

Con la realización de este procesos reduciremos el tiempo y mejoraremos el desarrollo de la farmacia de la UMSC tanto para los clientes externos como para el cliente interno; por tanto se reducirán costos por perdidas al realizar alguno de estos procesos de manera incorrecta.

Con los diagramas ubicados dentro de la farmacia se podrá conocer más cercanamente los procedimientos de cada proceso antes mencionados, y serán de fácil entendimiento y comprensión por parte de los clientes internos y externos.

ABSTRAC

The high demand for people in the field of Public Health in the country has been increasing, which is why the optimization of time and resources in the country's health institutions is necessary.

Considering the above in one of the largest cities in the country such as Quito, also feels this need, which is why this thesis project is developed in the "Metropolitan Health Unit Center (UMSC)" to minimize the resort- time identifying and eliminating bottlenecks to improve the processes of pharmacy UMSC and development, optimizing patient service. With the layout of perchaje processes, delivery and invoicing and billing process, the proper handling and storage of recipes, will reduce training time and understanding of the same for both pharmacy staff will be improved and for the other company staff.

With the completion of this process we will reduce the time and improve the development of pharmacy UMSC for both external customers and internal customers; therefore reduce costs for lost when performing any of these processes incorrectly.

With diagrams located inside the pharmacy will know more closely the procedures of each process above, and be easily understood and understanding by internal and external customers

CAPÍTULO I

1.01. Contexto

A nivel mundial podemos observar que se le ha dado mucha importancia a la Salud, especialmente a la Salud pública. Por ende sus respectivas entidades han ido evolucionando cada vez más para de esta manera poder brindar un servicio gratuito y de alta calidad cumpliendo con los estándares establecidos por cada país y por entidades internacionales de Salud.

En Latinoamérica los gobernantes de los diferentes países han dado prioridad a la Salud y a la Educación, han aumentado los presupuestos de los mismos, aunque han existido problemas con los procesos en las entidades de Salud Pública; lo que ha creado varios inconvenientes con los pacientes y usuarios de estos servicios.

En el Ecuador el presupuesto para la Salud Pública según el Diario El Comercio (online, 2015) es de \$ 2874 54397 de dólares para el año 2015 esta información fue

corroborada en el Ministerio de Finanzas; el mismo que debe ser distribuido en todas las ciudades del país, una de las ciudades más grandes como lo es Quito, necesita de establecimiento de Salud Pública que les brinden un servicio de calidad con eficiencia y eficacia.

Una de las entidades de Salud Pública en la ciudad de Quito, es la Unidad Metropolitana de Salud Centro (UMSC), la misma que brinda un servicio gratuito en varias áreas de atención médica.

En la Farmacia de la Unidad, se cuenta con algunos procesos que no cumplen con las condiciones óptimas para su realización, por tal razón existen cuellos de botella, los mismos que han trascendido con el tiempo al igual que las mermas y desperdicios.

Por este motivo se plantea la realización de un levantamiento completo de procesos dentro de la farmacia, es decir que necesitamos todos los documentos de cada proceso para de esta manera determinar cuáles son los cuellos de botella y de la diagramación de los mismos de una manera clara y concisa para que pueda ser comprendidas por los trabajadores de la UMSC, y así eliminar los obstáculos existentes en los mismos.

Y así poder mejorar la calidad de servicio que se brinda a los pacientes internos y externos de la Unidad.

1.02. Justificación

En la Unidad Metropolitana de Salud Centro una de las necesidades más apremiantes es un diagrama de procesos técnicos administrativos para el mejoramiento de las actividades.

En las Unidades Metropolitanas de Salud Norte, Centro y Sur no cuentan con una diagramación de proceso, por lo que este proyecto es viable y factible para la solución del problema existente en estas Unidades Metropolitanas de Salud.

Para la realización de este Proyecto de Titulación nos basaremos en la Unidad Metropolitana de Salud Centro. Los encargados de las farmacias de esta unidad, realizan su trabajo de manera adecuada; aunque por determinados momentos abandonen su lugar de atención, implicando que el personal que labora en la entidad ocupe su lugar de atención, por tal motivo es necesario que los procesos se encuentren claros.

En la actualidad el cambio de leyes y el involucramiento del Plan Nacional del Buen Vivir en el área de Salud, han motivado que los servicios brindados en las Entidades de Salud adopten sus procesos para el cumplimiento de los mismos, ya que se aplican en entes de Salud públicas, privada y metropolitana.

Al mejorar los procesos de la farmacia de la Unidad Metropolitana de Salud Centro estarán cumpliéndose los objetivos planteados por la misma, expuesta en la página web donde se dice que:

El objetivo principal planteado por parte de la Alcaldía de Quito, en la Secretaría de Salud (S.F.) es:

La promoción y protección de la salud y la prevención de la enfermedad y la gestión de servicios municipales de salud, y manejo de fauna urbana. La gestión de los servicios y acciones de salud se basarán en modelos de gestión integrales y participativos con control ciudadano en todos los niveles. Las acciones de promoción y prevención se definen en base a planes, programas, proyectos participativos y vigilancia epidemiológica de manera territorializada, considerando el ciclo de vida y los problemas de salud de los grupos de atención prioritaria. (Quito, Alcaldía)

Además que con el buen funcionamiento de la farmacia de la Unidad será posible entregar de manera óptima y oportuna medicamentos a la brigada de “salud al paso” que es un proyecto para que los pacientes puedan ser atendidos en lugares específicos sin ser necesario ir a la Unidad; también será beneficioso para los posibles proveedores pues el proceso mejorara de manera notoria.

El interés científico del presente proyecto, se basa en la importancia de realizar de manera correcta y adecuada todos los procesos de la farmacia con la delimitación de los mismos y sus actividades mediante el levantamiento y documentación de los mismos para verificar los cuellos de botella y solucionarlos.

Enfocándonos en los procesos con más complicación dentro de la farmacia de la Unidad que fueron identificados previamente por los involucrados dentro de los mismos.

1. Dispensación y Descargo de medicamentos
2. Planificación y Adquisición de medicamentos
3. Prechado y Almacenamiento de medicamentos
4. Recepción e Ingreso de medicamentos
5. Manejo de recetas
6. Control de existencia y reposición de stock
7. Servicio al Cliente

Pues con el adecuado de manejo y diagramación de estos procesos mejorará el desempeño de esta área dentro de la Unidad y el Ministerio de Salud al verificar el cumplimiento de los mismos reconocerá el esfuerzo de los encargados.

Según manifestó el Doctor Mario Echeverría director de la Unidad Metropolitana de Salud Centro, dentro de la Unidad, el personal carece de un diagrama de cada uno de estos procesos por lo que se ha considerado el planteamiento de este proyecto, pues el Municipio de Quito no se ha dedicado a socializar de manera constante en las nuevas leyes y normativas del ministerio de Salud y La Organización Mundial de la Salud han realizado conforme a las nuevas necesidades y leyes del país.

Este proyecto es innovador pues, no se va a dejar en papel o en dibujo se va a realizar todo un proceso de documentación para determinar el diagrama más adecuado y posibles soluciones a los cuellos de botella que se encuentre en el transcurso del desarrollo del mismo.

Es por ello que a través de este proyecto se pretende dar pronta respuesta y solución para el mejoramiento de los procesos de la farmacia de la Unidad Metropolitana de Salud,

puesto que el mismo puede acoplarse de acuerdo a la necesidad y evolución de procesos. Así que este proyecto podrá percibir cambios acorde a las nuevas necesidades.

El interés en el proyecto, el esfuerzo humano, ético y profesional de indagar y proponer posibles soluciones a la problemática planteada. Es una alternativa viable debido a que los involucrados, responsables del área de farmacia y el director de la Unidad, están brindando el apoyo necesario para la realización de este proyecto.

1.03. Matriz T

Cuadro N° 1

Matriz T

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Pérdidas económicas en la UMSC por el inadecuado control de inventarios (FIFO) y adquisición de medicamentos	Ausencia de esquematización de procesos de la UMSC				Procesos adecuados y disminución de pérdidas por faltantes o sobrantes en la UMSC
FUERZA IMPULSADORA	I	PC	I	PC	FUERZA BLOQUEADORA
Control de fecha de caducidad de los medicamentos	5	4	5	4	Documentación y diagramas de procesos inexistentes en la UMSC
Abastecimiento de medicamentos completos y a tiempo	5	4	4	5	Distribución inadecuada de los medicamentos en el área de bodega y farmacia de la UMSC
Socializar los proceso y funciones	3	4	4	4	Apatía por parte del personal para
al personal de farmacia					aplicar los procesos
Adecuar el espacio físico para una mejor conservación y distribución de los medicamentos	4	4	3	4	Control de inventarios de manera anti-técnica

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

CAPÍTULO II

2.01. Mapeo de Involucrados

Según ZIGLA Consultores Inversiones Social Estratégica se dice que el Mapeo y Análisis de Involucrados (S.F.):

Es una técnica complementaria de entre otras y es muy valiosa en sí misma tanto para aplicarse antes, durante y después de un proyecto. (párr. 1)

El análisis de los involucrados es un instrumento fundamental en la gerencia **social** que permite: (párr. 1)

1. Identificar a aquellas personas y organizaciones interesadas en un determinado proyecto. (párra. 8).

Según Transplant Observatory (S.F.) se ha determinado los siguientes puntos para lograr aplicar de manera adecuado las diferentes técnicas:

2. Establecer quienes pudieran ser afectadas por los objetivos del mismo (ya sea en sentido positivo y negativo).(párra. 3)
3. Explorar quiénes y cómo pueden contribuir u obstaculizar el logro de los objetivos.(párra. 4)
4. Analizar quiénes y cómo tienen capacidad de incidir sobre los problemas que hay que enfrentar. (párra. 6)

Además según ha Ceppia.com (S.F.) el Mapeo y Análisis de involucrados se usa para:

- Identificar a los actores e involucrados en una política o proyecto. (párra. 2)
- Definir los intereses y percepciones de los problemas específicos sobre los cuales se intenta intervenir (párra. 3)
- Identificar los recursos que cada grupo aporta en relación al problema. (párra. 4)
- Identificar las responsabilidades institucionales que cada grupo tiene (párra. 5)
- Identificar el interés que cada grupo tiene en el proyecto (párra. 6)
- Identificar los conflictos que cada grupo de actores tendría con respecto al proyecto. (párra. 7)
- Analizar las posibilidades de viabilidad del proyecto que se sustente en la consecución de acuerdos y en la satisfacción de los intereses de los involucrados. (párra. 8).

Se conoce que sus ventajas y desventajas según ZIGLA Consultores Inversiones

Social

Estratégica se dice que el Mapeo y Análisis de Involucrados (S.F.) son:

Ventajas

- ✓ Permite la construcción democrática y participativa de políticas sociales
- ✓ Genera entendimiento mutuo y necesario para llegar a acuerdos
- ✓ Construye viabilidad política (párra. 14.16)

Desventajas

- ✓ Si no se utiliza adecuadamente se pueden generar falsas expectativas
- ✓ Si el moderador no tiene experiencia suficiente su pueden generar discusiones complejas

Después de determinar a lo que se refiere al mapeo y análisis de involucrados deberemos explicar: ¿Qué es un involucrado?

Según la Ángel, H.S. (S.F.), se determina que los involucrados son personas, instituciones o grupos sociales:

- Afectados por el problema, que se muevan en el entorno del problema o que puedan participar en la solución. (párr. 1-4)

Estos involucrados pueden ser directos e indirectos:

Cuadro N° 2

Involucrados Directos

INVOLUCRADOS DIRECTOS	MOTIVO
Unidad Metropolitana de Salud Centro	Prevenir pérdidas en sobrantes o faltantes en el área de Farmacia a causa de la inexistencia de esquematización de procesos.
Gestor del proyecto	Culminar con éxito los estudios superiores
Responsable de la Farmacia de la UMSC	Será el capacitados del nuevo personal para la farmacia de la Unidad.
Personal de la Farmacia de la UMSC	La adecuada realización de los procesos dentro de la Farmacia de la UMSC
Pacientes de la UMSC	Obtener un servicio de calidad con calidez

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

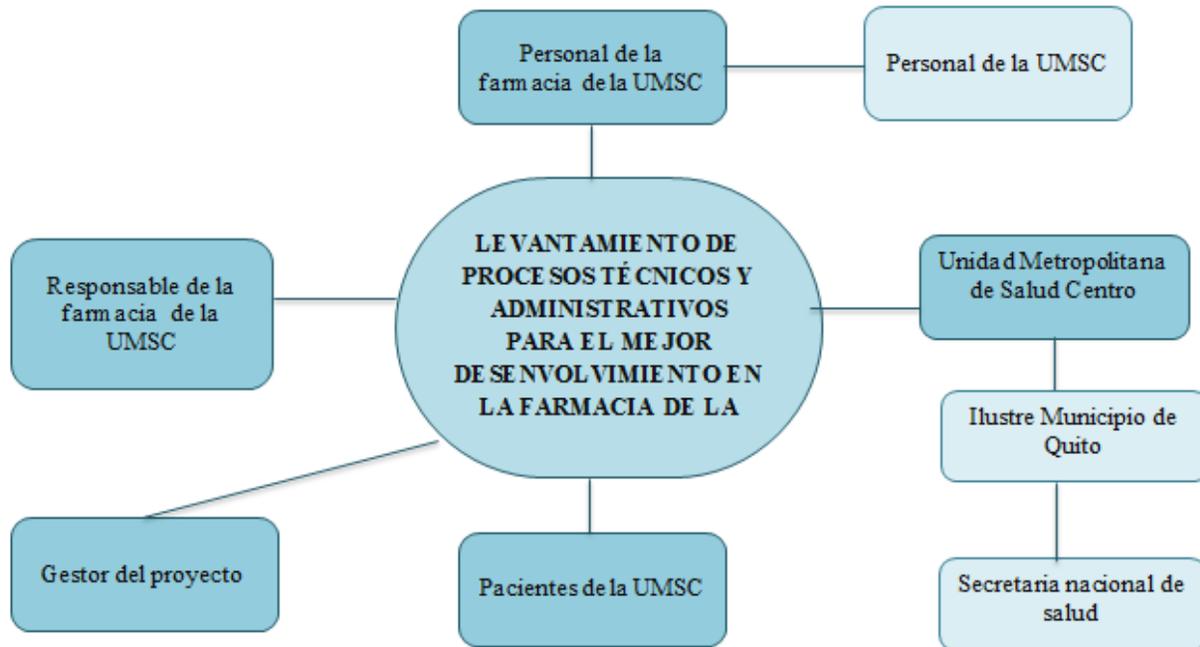
Cuadro N° 3**Involucrados Indirectos**

INVOLUCRADOS INDIRECTOS	MOTIVO
Secretaria Nacional de Salud	Las entidades de Salud Pública son la carta de presentación de la Secretaria en el Ministerio de Salud por lo que estas deben encontrarse funcionando con los parámetros establecidos por la ley
Ilustre Municipio de Quito	Los Centros y Sub centros de Salud que son administrados por el Ilustre Municipio de Quito deben contar con todos los requerimientos establecidos en la ley.
Personal Administrativo de la UMSC	El prestigio de la Unidad es responsabilidad del personal, por lo que funcionarios, empleados y administrativos deben conocer los procesos de todas las áreas.

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Cuadro N° 4

Mapeo de Involucrados



Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

INVOLUCRADOS DIRECTOS

INVOLUCRADOS INDIRECTOS

2.02. Matriz de Análisis de Involucrados

Según la Universidad Peruana Cayetano Heredia (S.F.) ha determinado que para la realización de esta matriz tenemos que tener en cuenta que:

Involucrados son aquellos que están directamente afectados por el problema de desarrollo o por sus posibles soluciones. Por ejemplo:

a. Grupos de la población: la población se agrupa en base a características pertinentes al problema de desarrollo como localización, nivel de ingreso, etnia, género, edad, por ejemplo, mujeres, niños, grupos indígenas, de tercera edad, son grupos de población. (párra. 11).

b. Organizaciones del sector público: ministerios, empresas de servicios públicos, policía, seguro social, organismos judiciales, empresas públicas, municipalidades, etc. (párra 12).

c. Organizaciones del sector privado: empresas muy importantes, cámaras de producción, industria, comercio, etc. (párra. 13)

d. Organizaciones de la sociedad civil: ONGs, sindicatos. (párra. 14)

e. Organizaciones religiosas: iglesias y otras organizaciones religiosas. (párra. 15)

f. Grupos políticos: partidos políticos (párra. 16)

Según la Universidad Peruana Cayetano Heredia (S.F.) ha determinado que para la realización de esta matriz tenemos que tener en cuenta que:

Los intereses son aquellos que tienen relación directa con el problema de desarrollo seleccionado. Si el problema de desarrollo los perjudica se puede poner aquí las soluciones sugeridas por dicho grupo (párra. 17)

Los problemas percibidos son problemas específicos o condiciones negativas relacionados al problema de desarrollo, tal como los percibe el grupo perjudicado. No debe ser planteado como solución encubierta (no tenemos fertilizantes) sino como condiciones negativas (la cosecha es mala) (párra. 18)

Los recursos pueden ser financieros y no financieros. Con frecuencia los no financieros son más importantes (capacidad de iniciar una huelga, influencia sobre la opinión pública o el resultado de una votación, etc) y suelen ser recursos humanos (mano de obra, influencia, grupos de presión). **Los mandatos** se refieren a la autoridad formal que tienen ciertos grupos organizados y que están contenidos en sus estatutos, misión, etc. (párra. 19)

El papel que cada grupo juega en el problema de desarrollo debe ser bien comprendido. En particular se debiera incluir a los beneficiarios, a la entidad que financia el proyecto, al equipo del proyecto y a los futuros ejecutores (que le darán sostenibilidad al proyecto luego de concluido). (párra. 20)

Cuadro N° 5 – ANEXO 1

CAPÍTULO III

3.01. Análisis del árbol de problemas

Es una investigación acerca del Árbol de Problemas (Rodríguez, S.F.) se encontró que el árbol de objetivos es una técnica que se emplea para identificar las situaciones negativas del proyecto, las mismas que intenta solucionar con la ayuda del proyecto usando la relación causa-efecto.

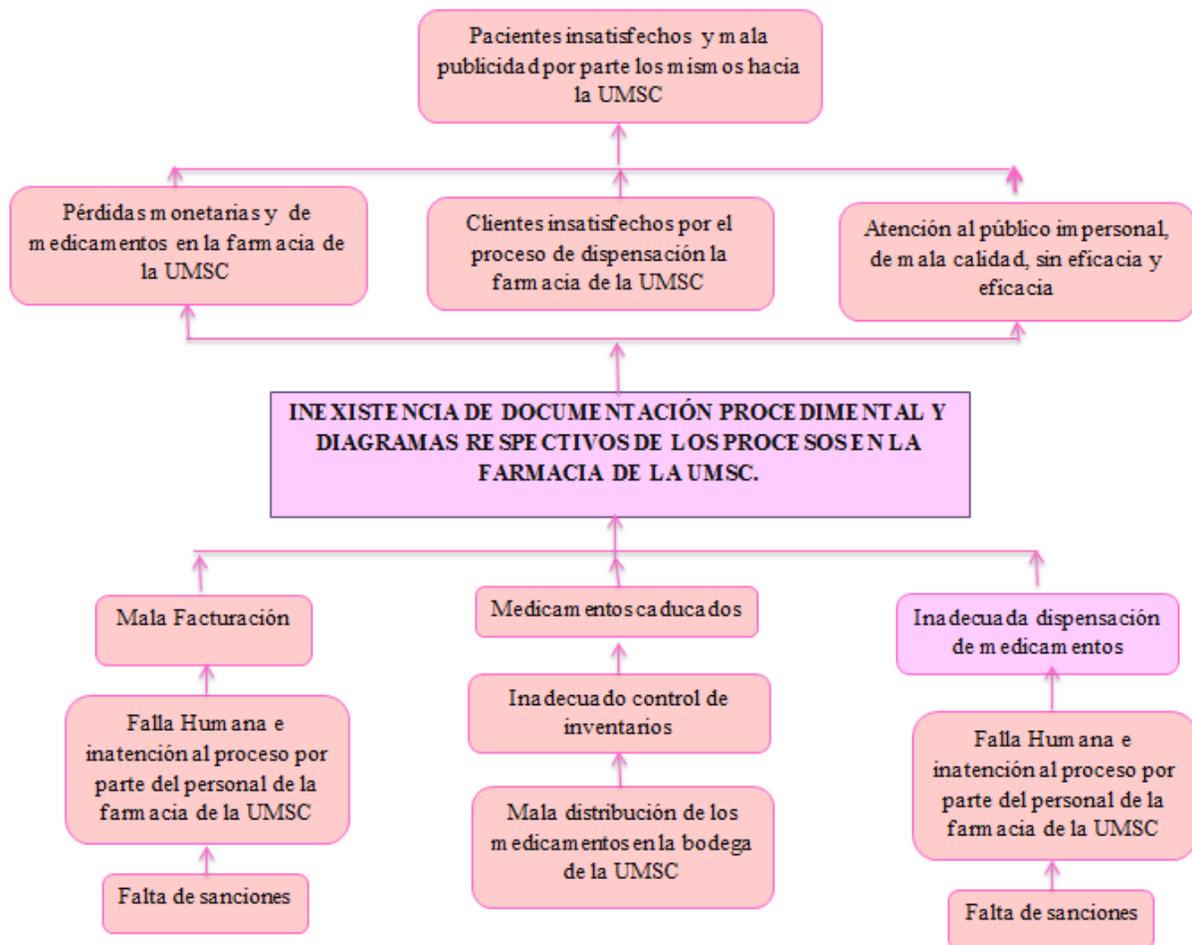
Para la elaboración del mismo (Rodríguez, S.F.) se determinó que es necesario:

- ∞ Identificar los problemas principales de la situación que se está analizando.
- ∞ Colocar los problemas de acuerdo con la relación de causa-efecto.
- ∞ Mantenerse enfocado a través de la selección del problema central.

- ∞ Elaborar un esquema que muestre las relaciones de causa-efecto en forma de un árbol de problemas.
- ∞ Revisar el esquema completo y verificar su validez e integridad

Cuadro N° 6

Árbol de Problema



Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Análisis del árbol de problemas

El problema central del proyecto es la INEXISTENCIA DE DOCUMENTOS PROCEDIMENTALES Y DIAGRAMAS RESPECTIVOS DE PROCESOS DE LA FARMACIA DE LA UMSC; donde se determinó como las tres principales causas del mismo son las siguientes:

1. Mala facturación
2. Medicamentos caducados
3. Inadecuada dispensación de medicamentos

Así mismo determinamos los tres principales efectos que se derivan de las causas y son los siguientes;

1. Pérdidas monetarias y de medicamentos en la farmacia de la UMSC.
2. Clientes insatisfechos por el proceso de dispensación la farmacia de la UMSC.
3. Atención al público impersonal, de mala calidad, sin eficiencia y eficacia.

Donde podemos determinar que a consecuencia de estas causas conllevan a la insatisfacción de los pacientes y la mala publicidad por parte de los mismos hacia la UMSC.

De no solucionarse dicho problema se tendrá un efecto negativo en varios aspectos como son financieros, insatisfacción de clientes y protocolo de servicio al cliente, pudiendo ocasionar que el presupuesto por parte del Ministerio de Salud y el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito sea menor para la Unidad, afectando a los empleados de la UMSC y los pacientes.

Análisis del árbol de problemas

También llamado Árbol de Medios y Fines, se construye basándonos en el Árbol de Problemas, dando las situaciones contrarias de este; es decir que los Efectos se transforman en Fines y las Causas se transforman en medios. (Aldunate, 2008.)

Para esto tenemos que definir los objetivos a través de la situación a la que deseamos llegar, es decir que el problema obtenido en el Árbol de Problema lo transformaremos en una situación positiva y obtendremos varias estrategias para conseguir el objetivo (Ortegón, Pacheco & Roura, 2005)

Según lo determinado Ortegón, Pacheco & Roura, 2005:

Los objetivos son las guías del estudio y constituyen la proyección al futuro de una situación que los afectados consideran deseable.

Los objetivos deben ser:

+ Realistas, es decir, se deben poder alcanzar con los recursos disponibles dentro de las condiciones generales dadas. (p.20)

+ No sólo deben responder a los problemas presentes, sino a aquellos que existirán en el tiempo futuro en que se ubica el objetivo. (p.20)

+ Coherentes, si el cumplimiento de un objetivo no imposibilita el cumplimiento de otro. (p.20)

+ La elaboración del también llamado árbol de objetivos se sugiere seguir los siguientes pasos. (p.20):

- i. Cambiar todas las condiciones negativas del árbol de problemas a condiciones positivas que se estime que son deseadas y viables de ser alcanzadas. Al hacer esto, todas las que eran causas en el árbol de problemas se transforman en medios en el árbol de objetivos.

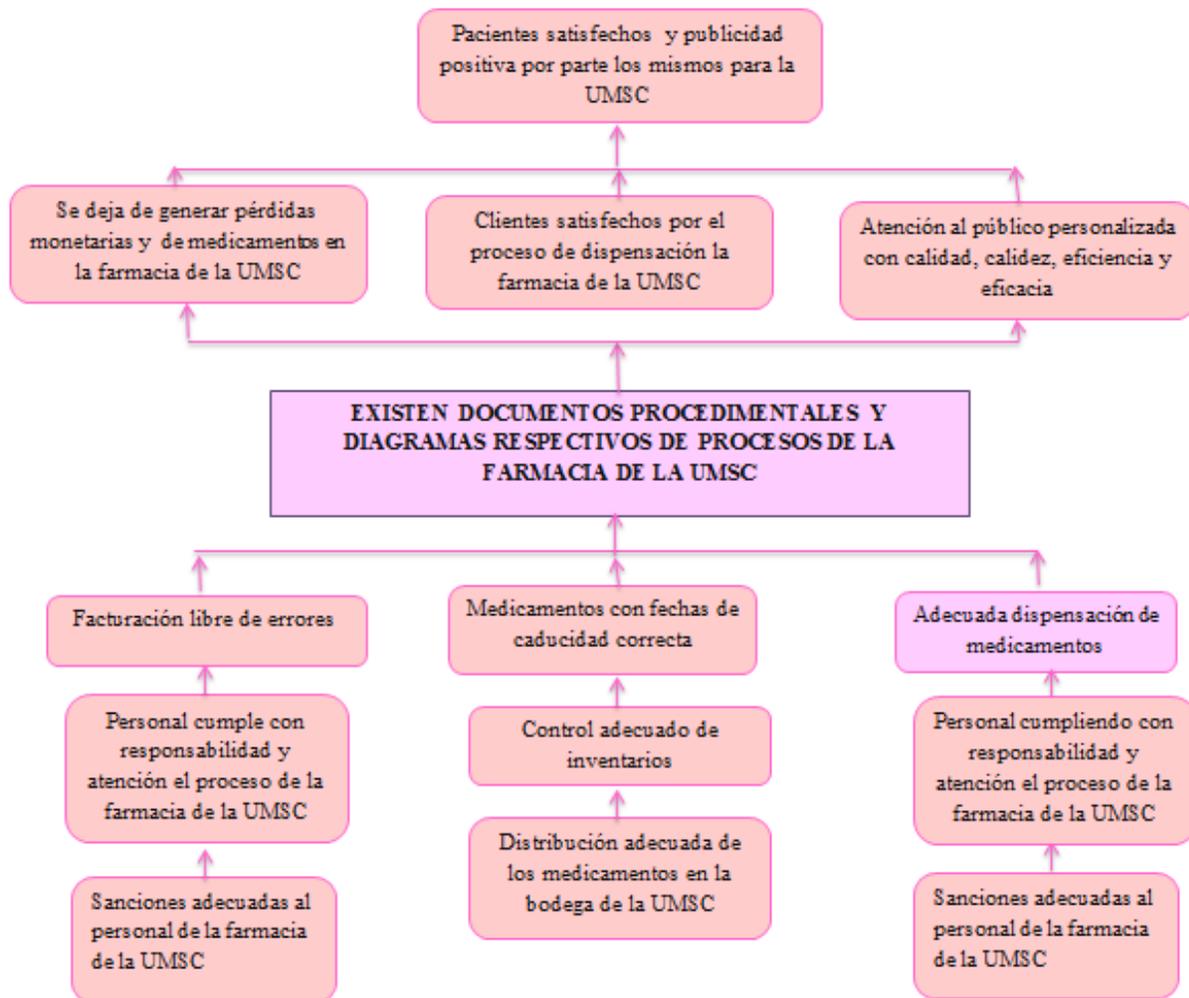
Según la una investigación realizada por la CEPAL (S.F.), se determinó que:

La importancia, además, radica en que de este último se deben deducir las alternativas de solución para superar el problema.

- ii. Una vez que se ha construido el árbol de objetivos es necesario examinar las relaciones de medios y fines que se han establecido para garantizar la validez e integridad del esquema de análisis. Si al revelar el árbol de causas y efectos se determinan inconsistencias es necesario volver a revisarlo para detectar las fallas que se puedan haber producido. Si se estima necesario, y siempre teniendo presente que el método debe ser todo lo flexible que sea necesario, se deben modificar las formulaciones que no se consideren correctas, se deben agregar nuevos objetivos que se consideren relevantes y no estaban incluidos y se deben eliminar aquellos que no eran efectivos. (p. 20)

Cuadro N° 7

Árbol de Objetivo



Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Análisis del Árbol de Objetivos

El objetivo general es la EXISTEN DE DOCUMENTOS PROCEDIMENTALES Y DIAGRAMAS RESPECTIVOS DE PROCESOS DE LA FARMACIA DE LA UMSC; donde se determinó que los tres principales medios para llegar al objetivo general son los siguientes:

1. Facturación libre de errores
2. Medicamentos con fechas de caducidad correcta
3. Adecuada dispensación de medicamentos

De la misma manera se puede determinar los tres principales fines que se derivan de los medios para llegar al objetivo principal;

1. Se deja de generar pérdidas monetarias y de medicamentos en la farmacia de la UMSC
2. Clientes satisfechos por el proceso de dispensación la farmacia de la UMSC.
3. Atención al público personalizada con calidad, calidez, eficiencia y eficacia.

Con la implementación del proyecto se podrá cumplir con el objetivo antes planteado, donde hemos elegido tres principales causas-efecto y medios-fines puesto que se ha determinado que estas son las más influenciadas dentro del proyecto y de esta manera poder ayudar al mejorar dichos procesos en la UMSC.

CAPÍTULO IV

4.01. Matriz de Análisis de Alternativas

Según Medianero (2010) se dice que:

El análisis de alternativas se efectúa, en base al instrumento denominado árbol de objetivos, sobre los resultados obtenidos en el análisis de problemas. Los problemas que habían sido descritos como situaciones negativas, percibidas como tales por los involucrados, se transforman en estados positivos, configurando la situación deseada, de carácter ideal, en la que los problemas serían solucionados. Es decir, los objetivos de desarrollo se construyen suponiendo la solución de los problemas concretos que afectan a la población y cuya definición y relaciones se han establecido en el paso anterior. Cabe destacar que, mientras el análisis de problemas se realiza utilizando el árbol de problemas, el análisis de alternativas se realiza con el árbol de objetivos.

Este instrumento facilita la identificación de las alternativas de solución al problema central. (párr. 3)

Importancia del Análisis de Alternativas

- Identifica las posibles soluciones a mi problema central.
- Me permite identificar los posibles medios para la solución del problema y seleccionar las mejores alternativas para el mismo.
- Con la alternativa elegida se determinaran las características con las que se va a intervenir en el proyecto. (Medianero, 2010)

En la teoría explicada por Medianero, 2010 en esta etapa constante de dos procesos principales: el análisis de objetivos y la selección de alternativas.

Cuadro N° 8

Matriz de Alternativas

Objetivo	Impacto sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Realización y aprobación de diagramación de procesos en la farmacia de la UMSC.	4	4	4	3	3	18	ALTA
Capacitación y Sociabilización al personal de la farmacia de la UMSC sobre la utilización de diagramación de procesos.	3	4	3	2	3	15	MEDIA ALTA
Implementación y control de la diagramación de procesos en la farmacia de la UMSC.	3	4	4	2	3	16	MEDIA ALTA
Capacitación al personal de protocolo de atención al cliente.	4	3	3	4	3	17	MEDIA ALTA
TOTAL	14	15	14	11	12	66	

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Análisis de la Matriz de Alternativas

Se ha determinado mediante la realización de la Matriz de Alternativas que estas cuatro son las más trascendentales e influyentes dentro del desarrollo y ejecución del proyecto así tenemos:

1. Realización y aprobación de diagramación de procesos en la farmacia de la UMSC, pues si no existiese quien realice el proyecto este no existiría al igual que si el mismo no fuese aprobado por los involucrados no sería posible su desarrollo.
2. Capacitación y Sociabilización al personal de la farmacia de la UMSC sobre la utilización de diagramación de procesos, puesto que si no se realiza estos dos aspectos no se podría entender la diagramación de procesos.
3. Implementación y control de la diagramación de procesos en la farmacia de la UMSC, es necesario cumplir con estos aspectos pues si no se pone en marcha el proyecto no tendría sentido su realización y es necesario controlar cual es la evolución y mejora de los procesos de la farmacia con la puesta en marcha del proyecto.
4. Capacitación al personal de protocolo de atención al cliente, pues si no existe este, no se brindaría un servicio de calidad.

En conclusión estas alternativas serán las que determinen la correcta implementación, desarrollo y ejecución del proyecto en la farmacia de la UMSC.

4.02. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Se determina que la Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos nos sirve para: administrar nuestra energía para resolver el problema planteado, optimizar el impacto de los mismos con menos esfuerzo, entender que cada objetivo tiene un resultado específico, hace

entendibles a los problemas y acciones que vamos a tomar sobre los mismos y por último es una herramienta para evaluar el antes y después de las acciones. (Santos, 2012)

La idea que nos trasmite Santos (2012), es el de emprender un proceso de avance de las acciones, calificando desde el impacto de las acciones para cumplir con el objetivo del proyecto.

Santos (2012) determina que los pasos que se debe seguir para la creación de la matriz son los siguientes:

1° SE REALIZA UNA LLUVIA DE IDEA DE ACCIONES EN TRES ÁREAS DIFERENTES:

- Aquellas que ya hacemos (o hemos hecho en otros lados)
- Aquellas que conocemos de otros lados y vemos que pueden venir bien. (vamos que queremos copiar)
- Aquellas que se nos ocurren. (no todo está hecho o por lo menos se puede mejorar)

2° SE COLOCAN LOS OBJETIVOS DE CONSECUCIÓN (entendemos por los objetivo concreto que se quieren conseguir en ese momento del tiempo dentro del proceso + objetivos finales) en las columnas de arriba.

3° SE PRIORIZA DE 1 AL 5 cómo cada acción consigue mejorar cada uno de esos objetivos. Y se hace la suma de cada acción.

4° SE ORGANIZAN SEGÚN LA SUMA habiendo quedado priorizadas (ordenadas de más importante a menos) las acciones según el impacto.

5° PUES LLEGA EL MOMENTO DE LAS MEJORAS: Vamos cogiendo aquellas acciones de las de abajo, que tienen cifras altas, e intentamos que aquello que entendemos que es lo bueno de esa acción incorporarlo a una de las acciones.

Cuadro N° 9

Matriz de Análisis del Impacto de los Objetivos

Objetivo	Factibilidad de Lograrse	Impacto en Género	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total		
Realización y aprobación de diagramación de procesos en la farmacia de la UMSC.	Los beneficios son mayores que los costos	4	No aplica	Contribuye a la mejor calidad de servicio al paciente.	2	Es una oportunidad percibida por los beneficiarios	4	4
	Cuenta con el financiamiento requerido	4	No aplica	Permite el desarrollo, ejecución y evaluación del proyecto	4	Responde a las expectativas financieras de los beneficiarios	4	2
	Es aceptado por los involucrados	4	No aplica	Existe apoyo hacia el proyecto por parte de los involucrados	2	Los beneficios son deseados por los beneficiarios	4	4
	Existe la tecnología y conocimiento para la realización del mismo	4		Protege el uso de los recursos	4	Se puede hacer una implementación adecuada	Se aplica la diagramación de procesos en la farmacia de la UMSC mientras la de atención primaria.	
	16 PUNTOS			12 PUNTOS	12 PUNTOS	10 PUNTOS		50

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Cuadro N° 10

Matriz de Análisis del Impacto de los Objetivos

Objetivo	Factibilidad de Lograrse	Impacto en Género	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total			
Capacitación y Sociabilización al personal de la farmacia de la UMSC sobre la utilización de diagramación de procesos	Los beneficios son mayores que los costos	4	No aplica	Contribuye a proteger el entorno físico	2	Es una oportunidad percibida por los beneficiarios	4	Es un conocimiento adquirido que perdura en el personal	4
	Cuenta con el financiamiento requerido	4	No aplica	Mejora la relación entre el personal y el investigador	4	Responde a las expectativas financieras de los beneficiarios	4	Se puede buscar financiamiento en los 3 años posteriores a la capacitación para que esta sea actual	2
	Es aceptado por los involucrados	4	No aplica	Existe apoyo hacia el proyecto	2	Los beneficios son deseados por los beneficiarios	4	Esta capacitación recibida perdura en el personal	4
	Existe la tecnología y conocimiento para la realización del mismos	4		Protege el uso de los recursos	4			Su aplicabilidad depende de las actualizaciones que se den en los sistemas informáticos	
	16 PUNTOS		12 PUNTOS	12 PUNTOS	10 PUNTOS	50			

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgad

Cuadro N° 11

Matriz de Análisis del Impacto de los Objetivos

Objetivo	Factibilidad de Lograrse	Impacto en Género	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total			
Implementación y control de la diagramación de procesos en la farmacia de la UMSC.	Los beneficios son mayores que los costos	4	No aplica	Contribuye a proteger el entorno físico	2	Es una oportunidad percibida por los beneficiarios	4	Un diagrama permanecerá en la farmacia de manera permanente en un lugar visible y accesible para el personal de la UMSC	4
	Cuenta con el financiamiento requerido	4	No aplica	Permite una buena perspectiva del entorno laboral de futuros beneficiarios	4	Responde a las expectativas financieras de los beneficiarios	4	Se puede buscar financiamiento en los 3 años posterior al proyecto para la mejora del mismo	2
	Es aceptado por los involucrados	4	No aplica	Buena predisposición para que se implemente el proyecto	2	Los beneficios son deseados por los beneficiarios	4	Es un diagrama que se aplicará a la UMSC a mediano y largo plazo en el área de farmacia	4
	Existe la tecnología y conocimiento para la realización del mismos 16 PUNTOS	4	No aplica	Protege el uso de los recursos y los procesos 12 PUNTOS	4	Permite aplicar procesos y procedimientos sistemáticos 1 16 PUNTOS	4	Depende de las actualizaciones del sistema y de procesos 12 PUNTOS	2

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Cuadro N° 12

Matriz de Análisis del Impacto de los Objetivos

Objetivo	Factibilidad de Lograrse	Impacto en Género	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total			
Capacitación al personal en protocolo y servicio al cliente.	Los beneficios son mayores que los costos	4	No aplica	Contribuye a mejorar la imagen de la UMSC ante los clientes	2	Es una oportunidad para mejorar en servicio al cliente por parte del personal	4	Depende de los controles a este servicio	4
	Cuenta con el financiamiento requerido	4	No aplica	Mejora la relación entre los pacientes y la UMSC	4	Responde a las expectativas financieras de los beneficiarios	4	Se puede pedir capacitaciones del servicio al cliente por parte de los proveedores de la farmacia.	2
	Es aceptado por los involucrados	4	No aplica	Existe apoyo hacia el proyecto por parte del personal	2	Los resultados son esperados por los colaboradores	3	La capacitación de servicio al cliente es un plus adicional siendo de utilidad en todo momento	4
	Existe los recursos tecnológicos para la realización de los mismos	4	No aplica	Protege el uso de los recursos con respecto a la información	4	Es una oportunidad para la mejor atención en la UMSC	4	Depende de la innovación y actualización de la capacitación	2
	16 PUNTOS			12 PUNTOS		15 PUNTOS		12 PUNTOS	55

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

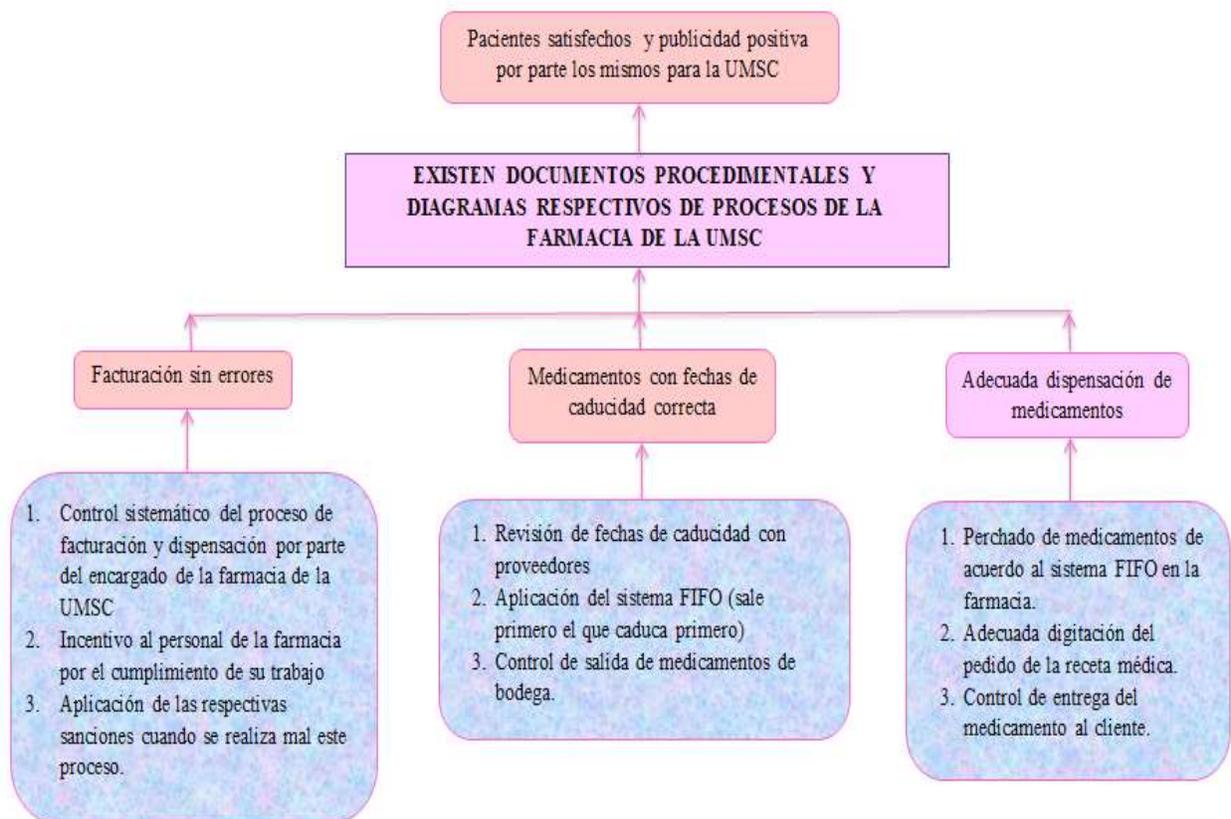
4.03. Diagrama de Estrategias

La finalidad del Diagrama de Estrategias, como lo determina Robayo, 2010 son las siguientes:

- Establecer la estructura y la trascendencia de las estrategias (si son factibles o no).
- Relacionar a cada una de las estrategias con los objetivos que nos hemos planteado.
- Comprobar los límites del proyecto en manera de objetivos que están dentro del proyectos y de los que se encuentran de por fuera del mismo.
- Establecer los objetivos específicos para la definición de los indicadores del proyecto.

Cuadro N° 13

Diagrama de Estrategias



Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

4.04. Matriz de Marco Lógico

Generalidades

En un estudio realizado por el Ministerio de Desarrollo Social (S.F.), se determina que el marco lógico es una herramienta que nos ayuda en el proceso a dar conceptualización, ejecución y evaluación del proyecto. Su función principal es de brindar una estructura a los procesos de planificación y comunicar la información necesaria, Puede utilizarse en todas las etapas de preparación del proyecto: programación, identificación, orientación, análisis, presentación ante los comités de revisión, ejecución y evaluación ex-post.

Conceptos de la Matriz de Marco Lógico

Según el Ministerio de Desarrollo de Colombia (2013), se menciona las definiciones de todos los componentes de la Matriz.

Fin: Corresponde indicar cómo el programa en el largo plazo, contribuye a la solución del problema que se ha diagnosticado. Esto no implica que el programa, por sí mismo, será suficiente para lograr el Fin. (p. 1)

Propósito (objetivo general del programa): Corresponde indicar cuál es el resultado directo a ser logrado como consecuencia de la utilización de los productos (productos y/o productos) entregados por el programa. Es decir, la contribución específica a la solución del problema diagnosticado. Se debe tener en cuenta que cada programa tiene un solo propósito u objetivo general. (p. 1).

Según el Ministerio de Cultura y Desarrollo de Colombia (2013), se menciona las definiciones de todos los componentes de la Matriz.

Productos (Componentes): Corresponde identificar y describir cuáles son los productos (bienes y/o servicios) específicos que produce o entrega el programa para cumplir su propósito. (p. 2)

También se debe señalar su modalidad de producción (mecanismos de ejecución o formas de proveer los productos y/o servicios, especificando en quién recae la responsabilidad de la ejecución de los productos o parte de ellos (entidades públicas o privadas). (p. 2)

Actividades: Corresponde indicar cuáles son las principales tareas que se deben desarrollar para generar los productos (componentes) del programa. Las actividades deben presentarse agrupadas por componente y su diseño debe considerar el enfoque de género. Su planificación se realiza mediante una carta Gantt que incluye el costo de cada actividad. (p. 3)

Indicadores: Corresponde a una especificación cuantitativa de la relación de dos o más variables que permite verificar el logro alcanzado por el programa en el cumplimiento de sus objetivos.

Sólo a nivel de propósito y producto se deberá presentar indicadores. A nivel de propósito se deberá presentar los cuatro tipos de indicadores (dimensiones) que más adelantes se definen. A nivel de Producto sólo se deberán definir indicador de Eficacia

(logro). A nivel de Actividades el indicador que se utilizará será el presupuesto detallado. (p.3)

Según el Ministerio de Cultura y Desarrollo de Colombia (2013), ha determinado los siguientes significados:

Se deberá identificar, para cada indicador: Su nombre, fórmula de cálculo, valor en la situación inicial (situación sin programa) y la meta estimada para el año que postula y al término del programa.

Además el Ministerio de Desarrollo Social (S.F.), dice que se debe especificar, la dimensión de los mismos: eficacia, calidad, eficiencia y economía, entendiéndose por tal:

Eficacia: Se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos de un programa, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello. Ejemplos de indicadores de eficacia son: porcentaje de cobertura de la población objetivo, porcentaje de hábitat con seguridad de riego explotadas por agricultores. Definir indicadores desagregados por sexo cuando ello sea factible. (p. 3)

Calidad: La calidad es una dimensión específica del concepto de eficacia que se refiere a la capacidad del programa de responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus clientes, usuarios o beneficiarios. Son elementos de la calidad factores tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención. (p. 3)

Un modo directo de medir estos conceptos es a través de encuestas periódicas a los usuarios. Una manera indirecta de conocer su grado de satisfacción con el producto es el resultado de procesar la información recibida a través de libros o buzones de reclamos. (p. 4)

Algunas relaciones que reflejan estos conceptos son, por ejemplo, número de reclamos sobre el total de casos atendidos, tiempo de tramitación de beneficios, velocidad de respuesta ante cartas, llamadas o reclamos por parte de los usuarios, porcentaje de cumplimiento de los tiempos programados. (p. 4)

Eficiencia: Describe la relación entre dos magnitudes: la producción física y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producción. En otros términos, se refiere a si las actividades de un programa se ejecutaron, administraron y organizaron de tal manera que se haya incurrido en el menor costo posible de modo que se maximice la entrega de productos y/o servicios. (p. 4)

Economía: Este concepto se relaciona con la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros de un programa.

La administración de recursos exige siempre el máximo de disciplina y cuidado en el manejo de la caja, del presupuesto, de la preservación del patrimonio y de la capacidad de generar ingresos. (p. 4)

Algunos indicadores de economía pueden ser: porcentaje de ejecución del presupuesto, porcentaje de aportes de terceros a proyectos auto-gestionados, (p.4)

Según el Ministerio de Cultura y Desarrollo (S.F.), ha establecido los siguientes significados:

Medios de Verificación

Corresponden a las fuentes de información que se utilizarán para obtener los valores de los indicadores. Deben identificarse en la matriz por cada uno de los indicadores presentados. (p. 4)

Supuestos o factores críticos

Identifican aquellas situaciones necesarias y suficientes para el desarrollo del programa, que están fuera de control de la administración del mismo. Deben tener una probabilidad intermedia de que ocurran. Deben identificarse para cada nivel de objetivos, a excepción del objetivo a nivel de FIN. (p. 4)

Cuadro N° 14

Matriz de Marco Lógico

	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FINALIDAD Pacientes satisfechos en la	Aumento de la satisfacción de los pacientes por el stock de	Archivo de copias de recetas con medicamentos faltantes	Se realice reposición de medicamentos cada mes

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Cuadro N° 15

Matriz de Marco Lógico

	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
COMPONENTE C1. Facturación sin errores	99% de facturación libre de errores en la farmacia de la UMSC	Control de archivos de facturas anuladas semanalmente.	Se realice inventarios cada quince días.
C2. Medicamentos con	99% de medicamentos con fechas	Inventario de medicamentos	Se entregue la medicación

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Cuadro N° 16

Matriz de Marco Lógico

	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
ACTIVIDADES Al. Cl. Control sistemático del proceso de facturación y dispensación por parte del	99% de mejoras en estos dos procesos.	Preparación de informe por parte del encargado de la farmacia de la evaluación de los dos procesos de la UMSC cada	Se realicen inventarios de manera quincenal por parte de la encargada de la farmacia de la UMSC, para el mejor control

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Cuadro N° 17

Matriz de Marco Lógico

	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
ACTIVIDADES A1. C2.Revisión de fechas de caducidad con proveedores	99% de medicamentos con fechas de caducidad, con tiempos correctos y establecidos por la ley	-Muestra de inventario en la recepción de medicamos por parte del encargado de la	-Las fechas de caducidad de medicamentos se encuentran bajo los parámetros

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Presupuesto Marco Lógico

**LEVANTAMIENTO DE PROCESOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS PARA EL MEJOR
DESENVOLVIMIENTO EN LA FARMACIA DE LA UNIDAD METROPOLITANA DE SALUD CENTRO,
D.M.Q. 2015-2016**

Cuadro N° 18

Presupuesto de Marco Lógico

Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total	Valor Semanal	Valor Quincenal	Valor Mensual
Paquetes	Hojas	4,00	\$28,00	\$ 1,33	\$ 4,00	\$ 8,00 (2 mensuales)
2 Paquetes	Tinta b/n	12,00	\$24,00	\$ 2,00	\$ 6,00	\$ 12,00
2 Paquetes	Tinta a color	25	\$50,00	\$4,17	\$12,50	\$ 25,00
14	Impresiones a0	5,00	\$70,00	---	----	\$ 70,00
-	Transporte	\$0,25	\$2,50 diario	\$12,50	\$37,50	\$ 75,00
	Alimentación	\$2,50	\$2,50 diario	\$ 12,50	\$37,50	\$75,00
14 Marcos	Enmarcado	\$15,00	\$210	-----	-----	\$ 210
	Total	\$63,75	\$ 387,00	\$ 32,50	\$ 97,50	\$ 475

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

CAPÍTULO V

5.01. Antecedentes

En este capítulo empezaremos a desarrollar la propuesta a realizarse para llegar al fin planteado anteriormente en beneficio de la UMSC. En el desarrollo del mismo debemos tener claros algunos conceptos.

En el diccionario (Definiciones de, S.F.) se define, que antecedentes se refiere a una circunstancia que nos ayuda a entender con mayor exactitud hechos anteriores.

Posteriormente y con el resultado de investigaciones dentro del área de Farmacia de UMSC se llegó a la siguiente conclusión:

La Farmacia de la UMSC no cuenta con un levantamiento y diagramación procedimental, por lo que se ha encontrado varios inconvenientes en ciertos procesos realizados dentro de la misma. Entre estos tenemos:

- ✓ Dispensación y Descargo de medicamentos
- ✓ Planificación y Adquisición de medicamentos
- ✓ Perchado y Almacenamiento de medicamentos
- ✓ Recepción e Ingreso de medicamentos
- ✓ Manejo de recetas
- ✓ Control de existencia y reposición de stock
- ✓ Servicio al Cliente

Con la finalidad de la correcta apreciación a lo planteado en lo que se refiere a levantamiento y diagramación procedimental, se dará una definición clara y concisa de los mismos.

Para hablar de levantamiento primero tenemos que definir que es un proceso:

En el diccionario (Definiciones ABC) se define como proceso al conjunto de actividades ordenadas que se realizan con un fin.

En el 2011 la empresa MEDWAVE encontró que un levantamiento de procesos “es la forma de simbolizar la realidad a partir de la identificación de las diferentes actividades y tareas que se realizan en un proceso para lograr un determinado resultado”

En el Diccionario. ABC se define que una diagramación de procesos es la “representación gráfica de los pasos que se siguen en toda una secuencia de actividades, dentro de un proceso o procedimiento, identificándolos mediante símbolos de acuerdo con naturaleza, incluyendo, además toda información que se considera necesaria para el análisis”

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, procedemos a desarrollar el proyecto.

5.02.Descripción

En el desarrollo del proyecto empezaremos con la realización del Levantamiento de Procesos que consta de las siguientes etapas:

Descripción de procesos

En esta etapa se va a desarrollar de manera básica en mejorar los procesos al interior de la farmacia de la UMSC.

Empezaremos con el **Proceso de Dispensación y Descargo de Medicamentos:**

Es un proceso en el que interviene el farmacéutico- paciente y farmacéutico-sistema de stock de medicamentos interno (Excel), empieza con la recepción de la receta de la receta y termina con el descargo del medicamento entregado al paciente por parte del farmacéutico, esto se lo realiza cada semana.

Proceso de Planificación y Adquisición de Medicamentos:

Es un proceso en el que interviene el encargado de la farmacia- sistema de stock interno y externo de la farmacia de la UMSC junto con el sistema de Compras Públicas; se lo realiza por medio de la subasta inversa pública, y encargado de la farmacia-proveedores, donde se realiza una revisión del stock en la farmacia y bodega de la UMSC para culminar con la entrega de medicamento por parte de los proveedores, este proceso se realiza cada seis meses.

Proceso de Perchado y Almacenamiento de Medicamentos:

Es un proceso en el que interviene el encargado de la farmacia- proveedores y encargado de la farmacia-Farmacéutico, empieza con la recepción de documentos (facturas, certificado de buenas prácticas de almacenamiento, documentación del SRI, permio de funcionamiento, y registro de sanidad) y medicamentos en la UMSC y concluye con el adecuado abastecimiento en la bodega y farmacia de la Unidad, con la firma de registro de ingreso de los medicamentos.

Proceso de Recepción e Ingreso de Medicamentos:

Es un proceso en el que interviene el encargado de la farmacia- Farmacéutico y encargado de la farmacia-proveedor, inicia con la recepción de medicamentos y documentos, concluyendo con el ingreso en los Sistema internos y externos de farmacia de la UMSC, para su dispensación.

Manejo de Recetas:

Es un proceso en el que interviene el farmacéutico-paciente y farmacéutico-sistema de farmacia interno, empieza con el descargo de los medicamentos en el sistema de control interno de stock y concluye con las recetas archivadas de manera cronológica.

Proceso de Control y Reposición de Medicamentos:

En este proceso interviene el encargado de la farmacia- Farmacéutico y encargado de la farmacia-proveedor, donde se verifica los stocks de medicamentos en el sistema de farmacia, concluyendo en la compra y reposición de stock.

Servicio al Cliente:

Es una actitud de servicio que da inicio con el primer contacto con el paciente hasta la salida del mismo de la UMSC o su retorno por algún tipo de reclamo o cambio.

A continuación se elaborara diagramas específicos y detallados de cada uno de los procesos antes mencionados:

5.03. Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta

Se empieza a desarrollar la siguiente parte del Levantamiento de procesos en la UMSC, es decir ya realizamos el diagrama de flujo de cada proceso.

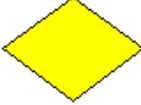
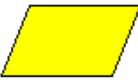
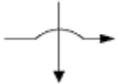
1. Flujogramas

Para el desarrollo de esta etapa tenemos que tener claro las funciones de cada una de las figuras utilizadas en el flujograma.

El Ministerio de Salud del Perú (S.F.) en un trabajo realizado para la dirección de calidad en salud encontraron los siguientes símbolos con sus definiciones para la realización de diagramas.

Imagen N° 1

Simbología de Diagramas de Flujo

	Inicio/Final Se utiliza para indicar el inicio y el final de un diagrama; de Inicio sólo puede salir una línea de flujo y al final sólo debe llegar una línea		Decisión Indica la comparación de dos datos y dependiendo del resultado lógico (falso o verdadero) se toma la decisión de seguir un camino del diagrama u otro
	Entrada/Salida Entrada/Salida de datos por cualquier dispositivo (scanner, lector de código de barras, micrófono, parlantes, etc.)		Impresora/Documento. Indica la presentación de uno o varios resultados en forma impresa
	Entrada por teclado. Entrada de datos por teclado. Indica que el computador debe esperar a que el usuario teclee un dato que se guardará en una variable o constante		Pantalla Instrucción de presentación de mensajes o resultados en pantalla
	Acción/Proceso Indica una acción o instrucción general que debe realizarse (operaciones aritméticas, asignaciones, etc.)		Conector Interno Indica el enlace de dos partes de un diagrama dentro de la misma página
	Flujo/Flecas de Dirección Indica el seguimiento lógico del diagrama. También indica el sentido de ejecución de las operaciones		Conector Externo Indica el enlace de dos partes de un diagrama en páginas diferentes

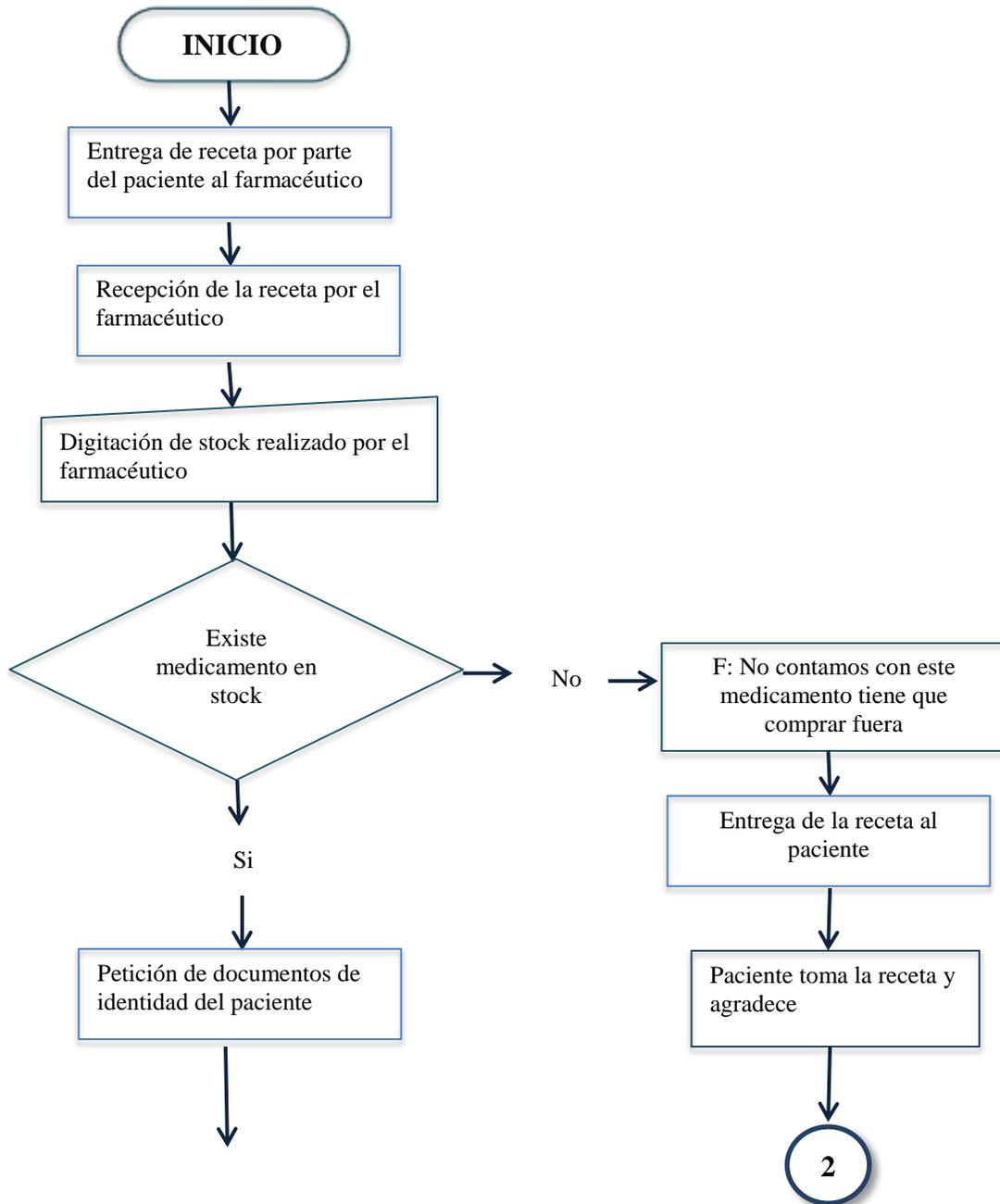
Nota: Significado de símbolos utilizados en la elaboración de diagramas. Ministerio de Salud del Perú (S.F.).

Dirección de Calidad de Salud.

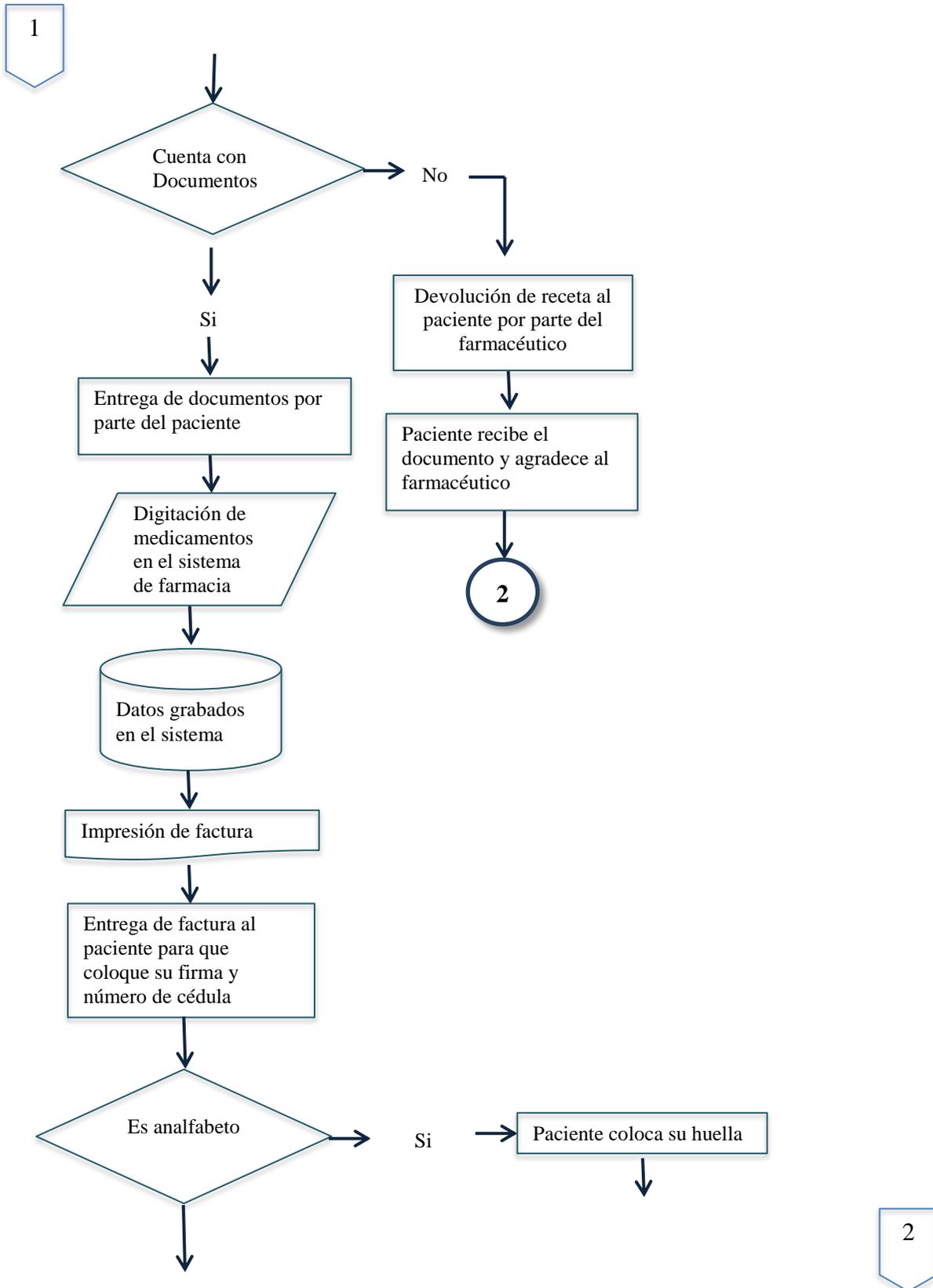
Dispensación y Descarga de medicamentos

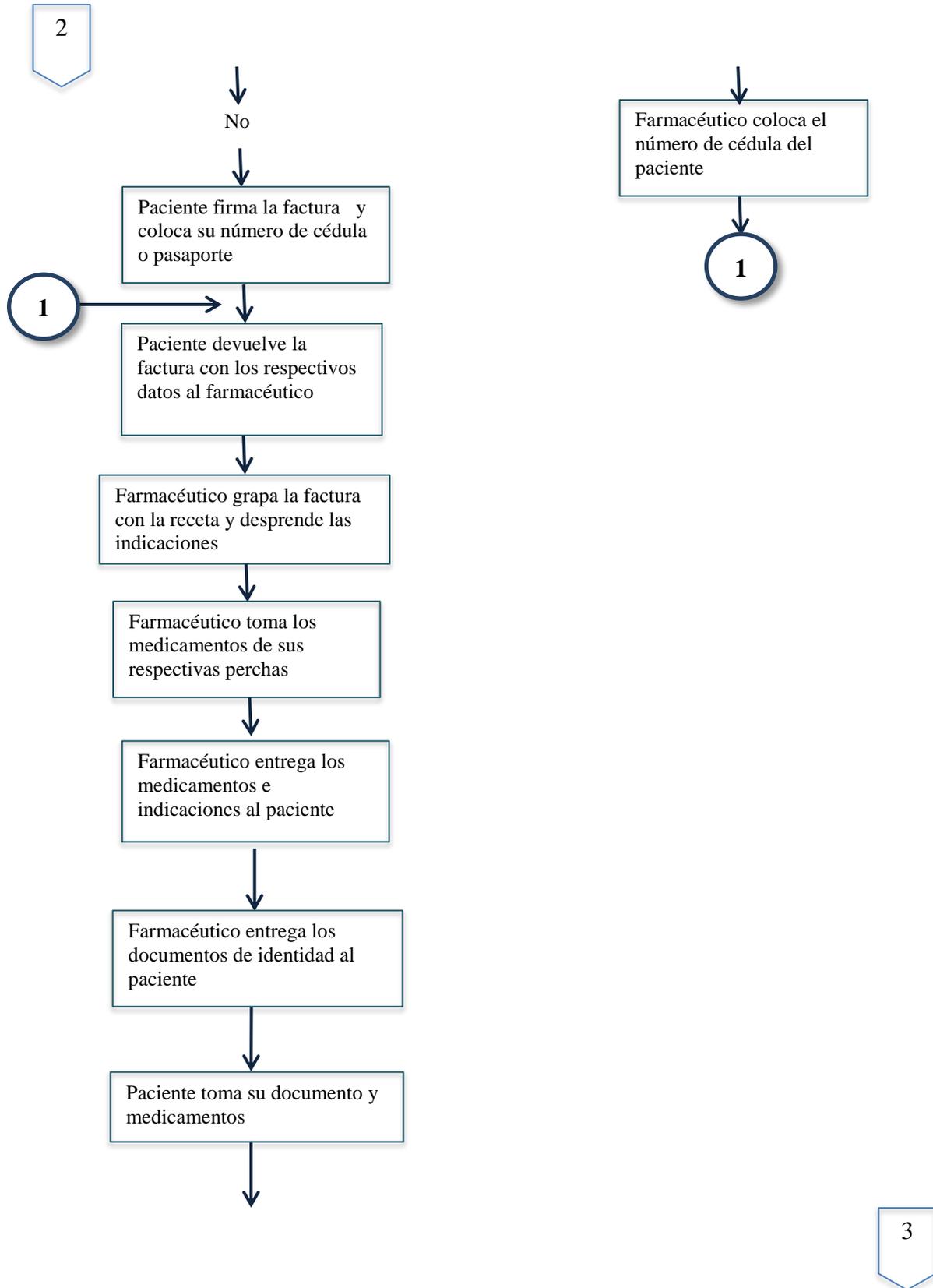
Cuadro N°19

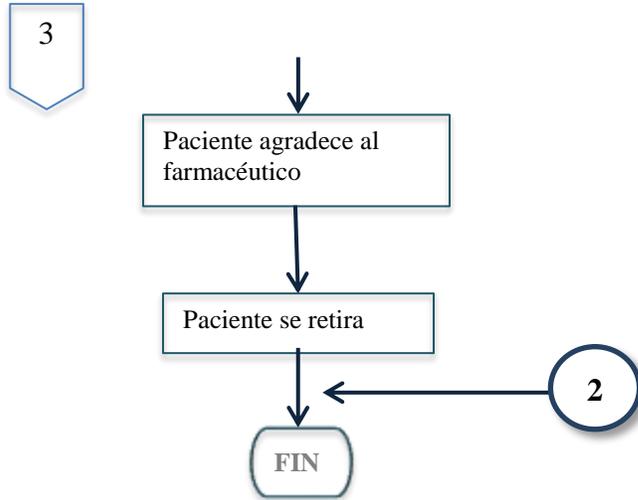
Dispensación y Descargo de Medicamentos



1





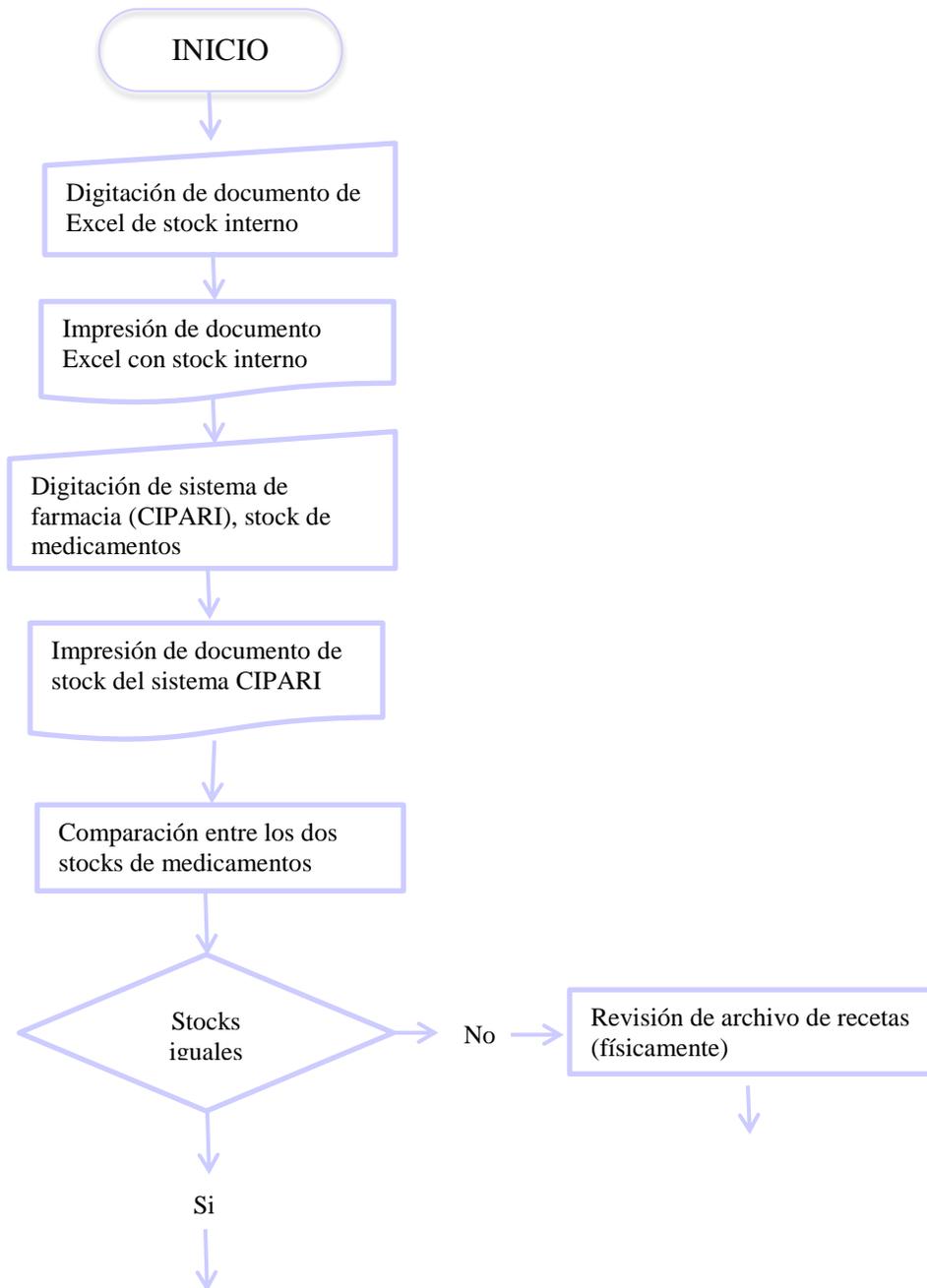


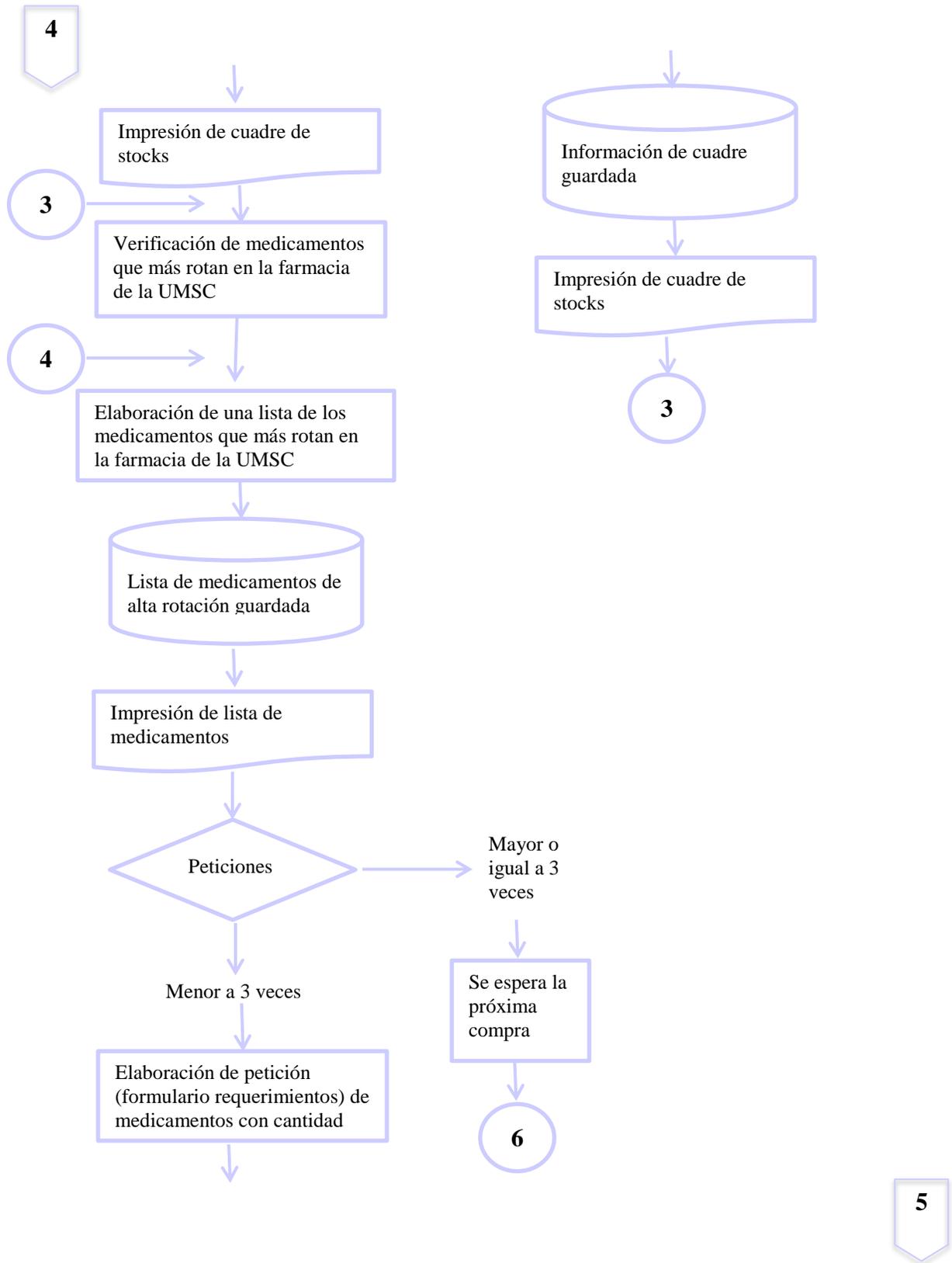
Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

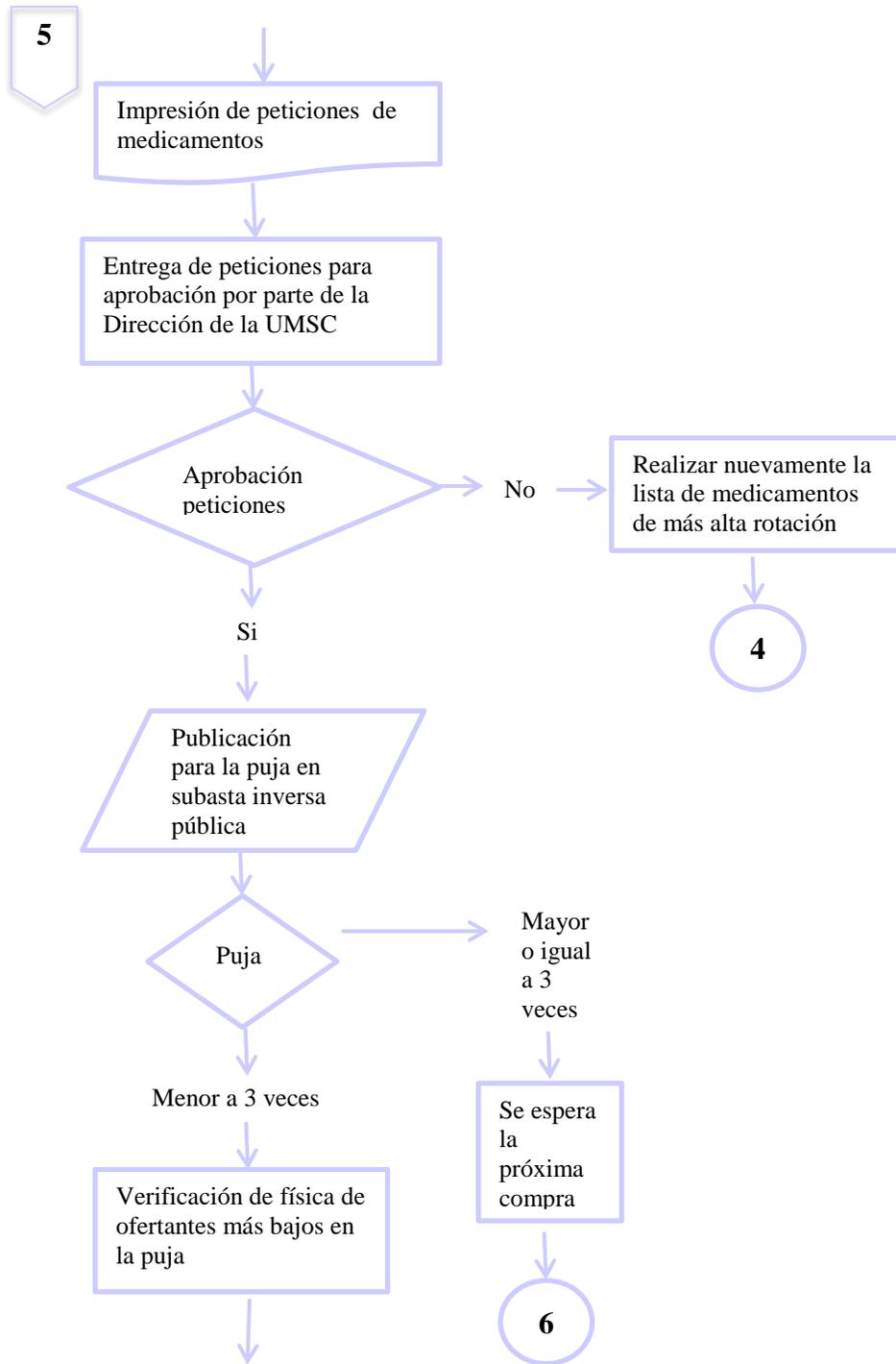
Planificación y Adquisición de Medicamentos

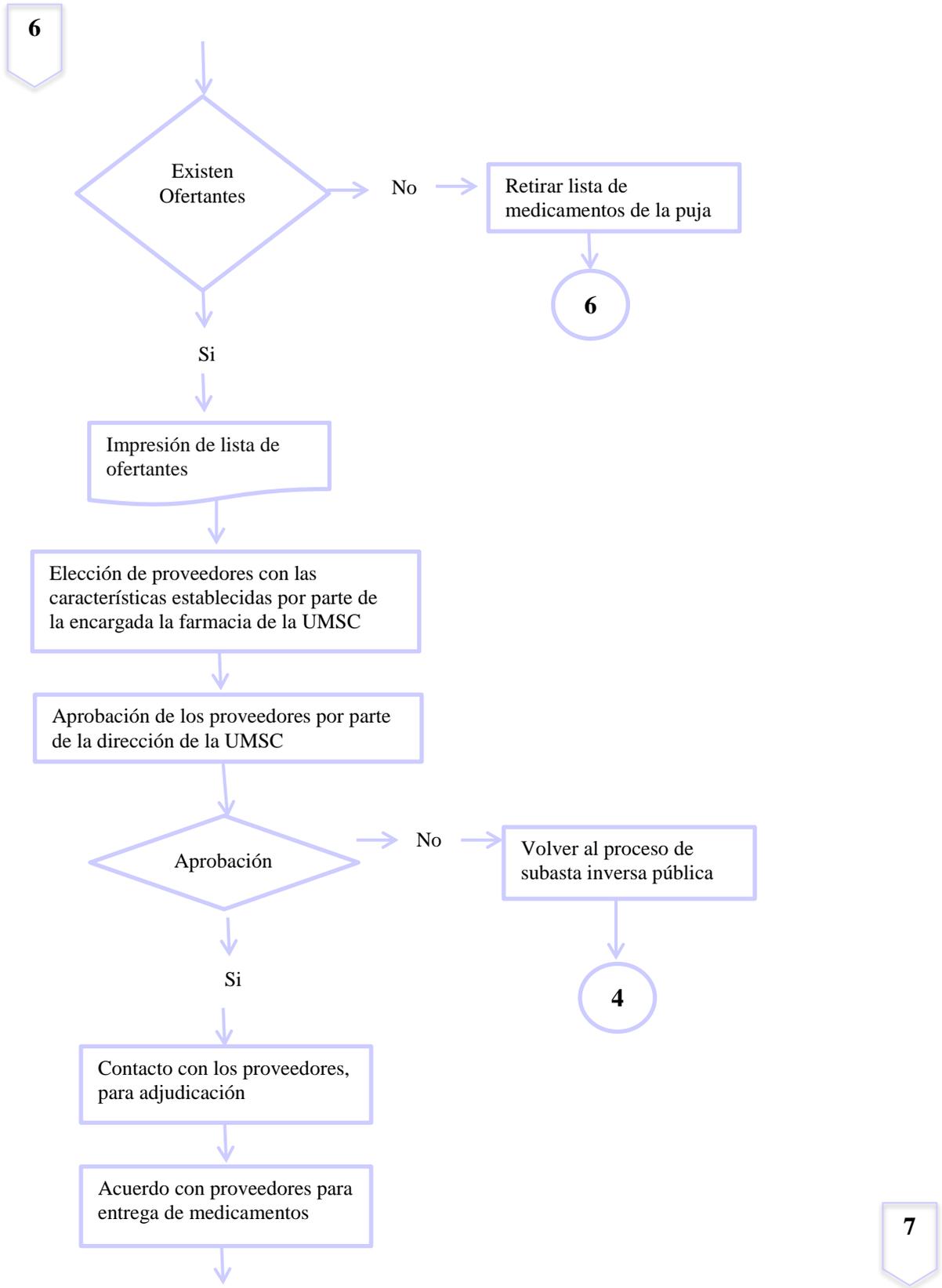
Cuadro N°20

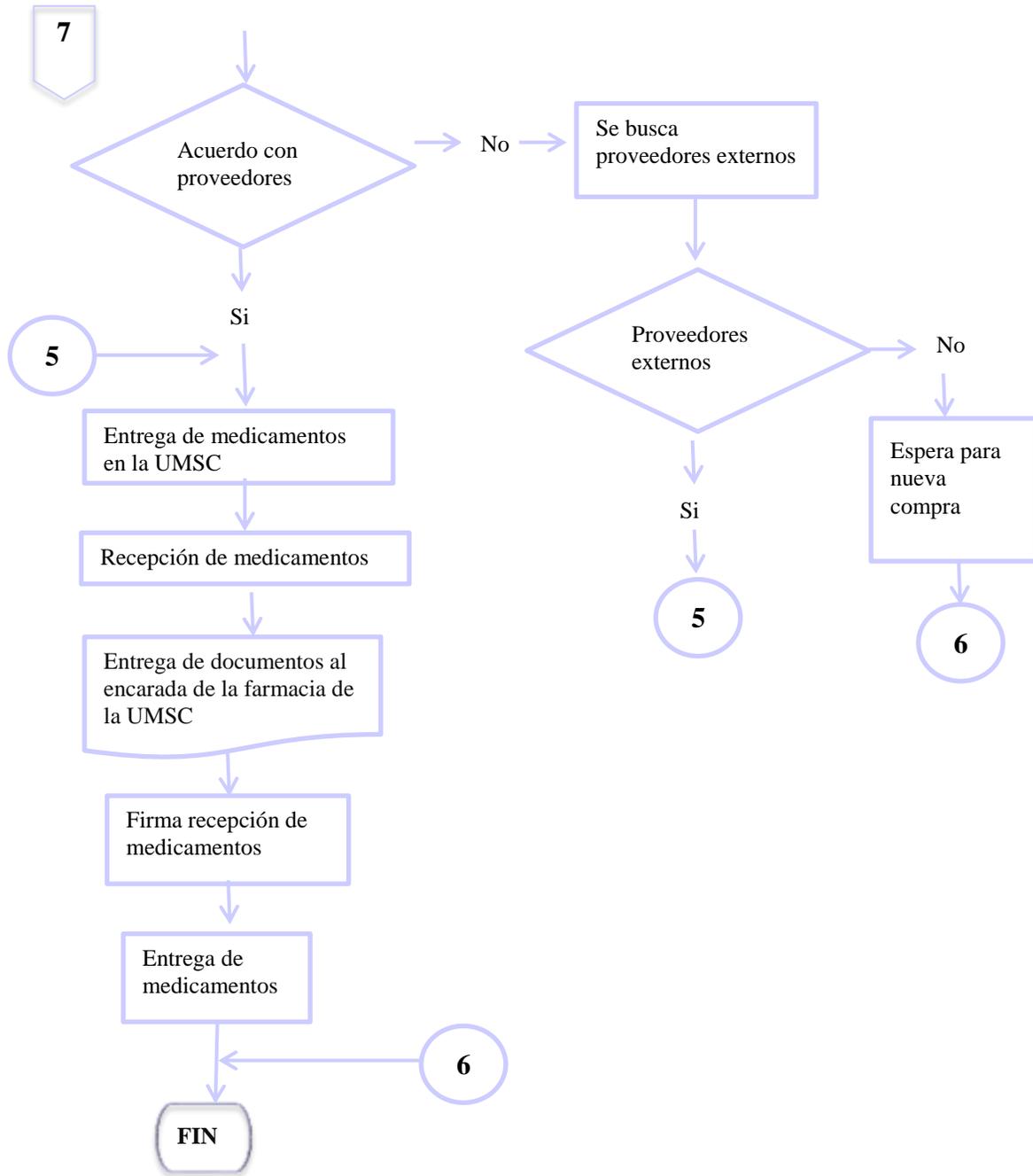
Planificación y Adquisición de Medicamentos









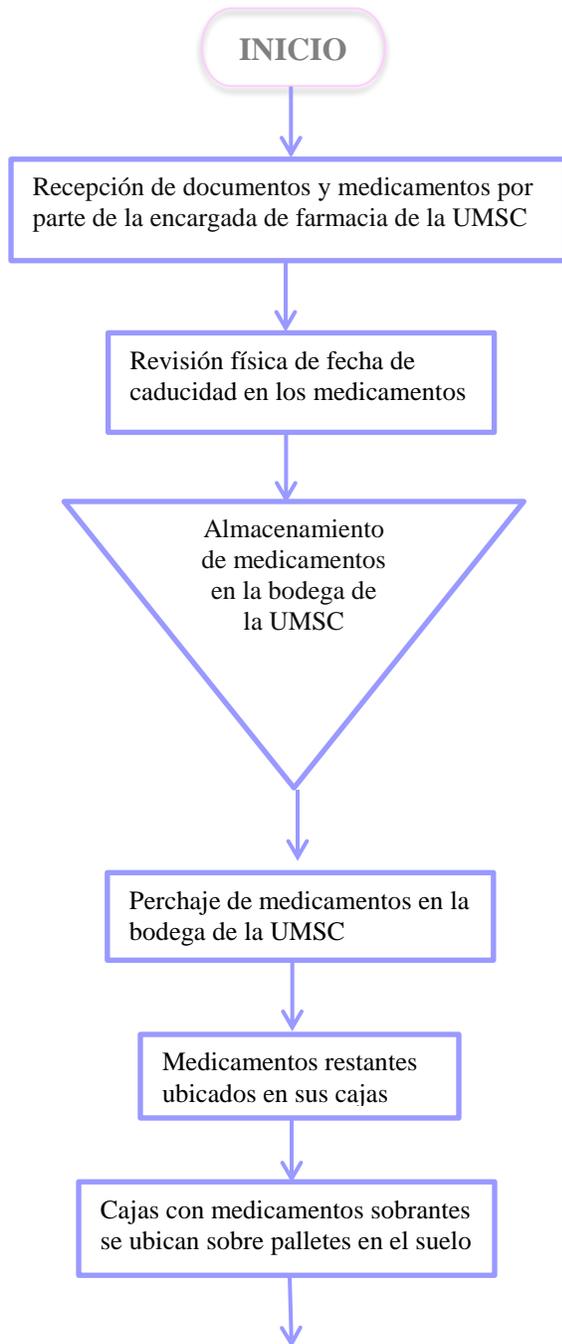


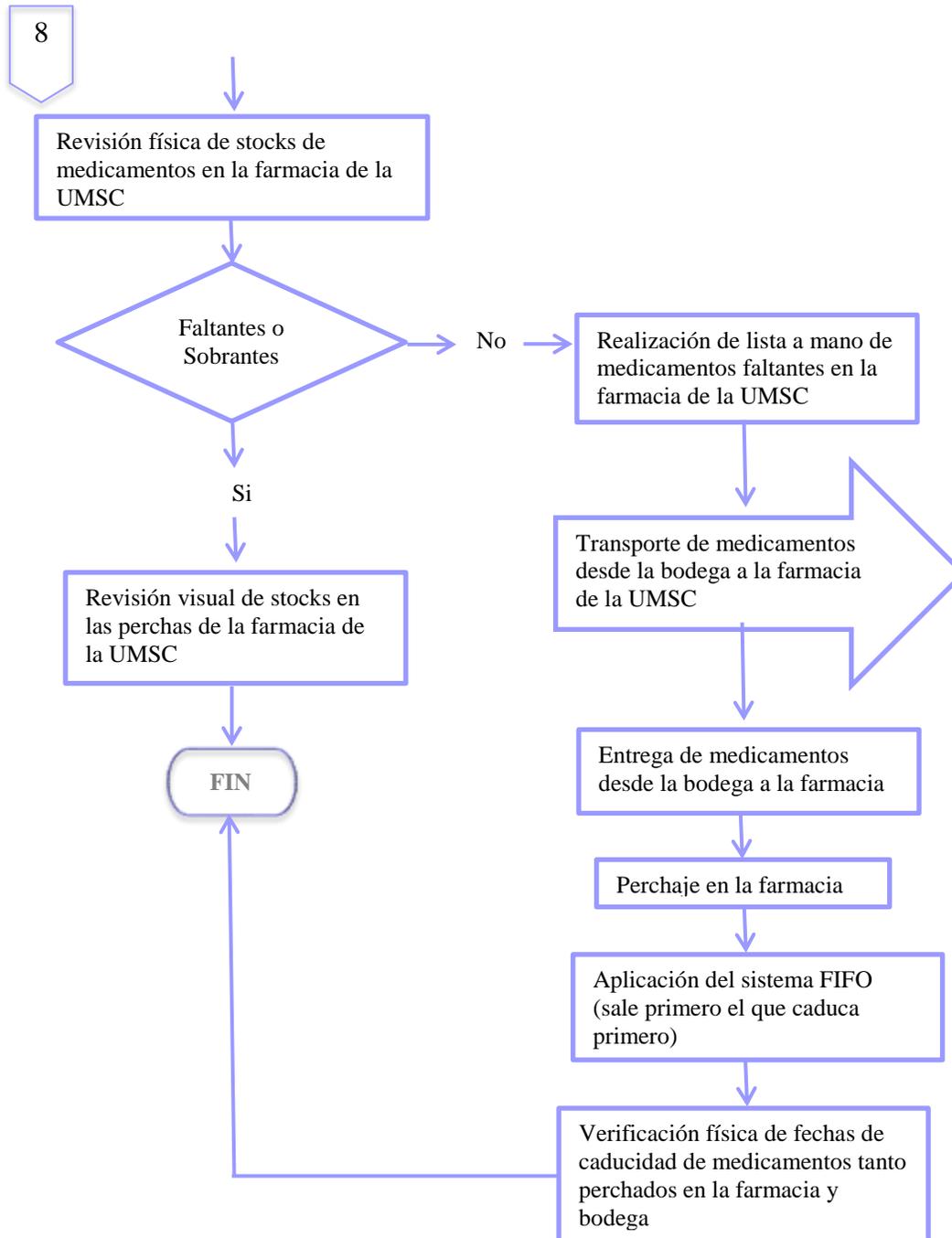
Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Perchado y Almacenamiento de Medicamentos

Cuadro N°21

Perchado y Almacenamiento de Medicamentos



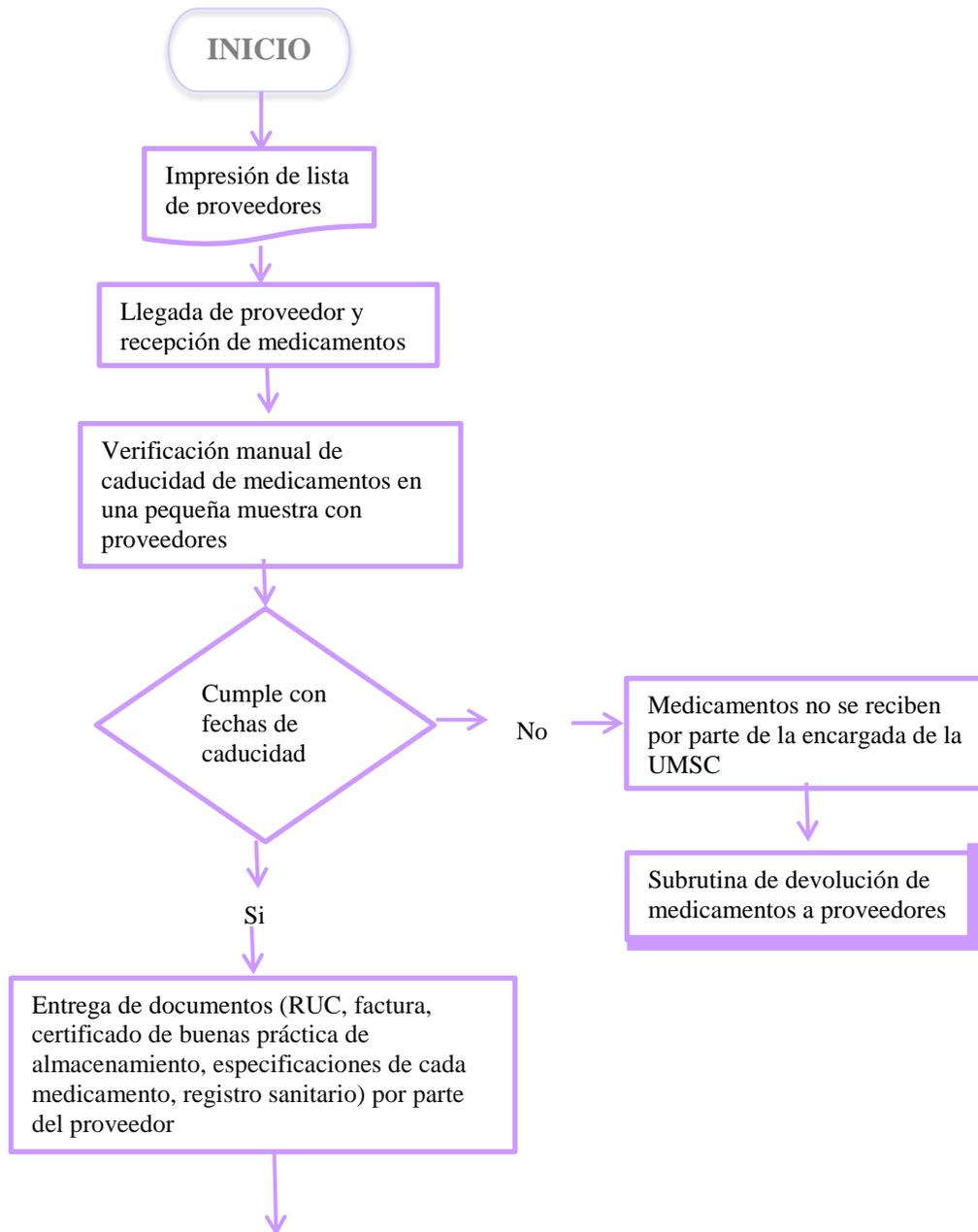


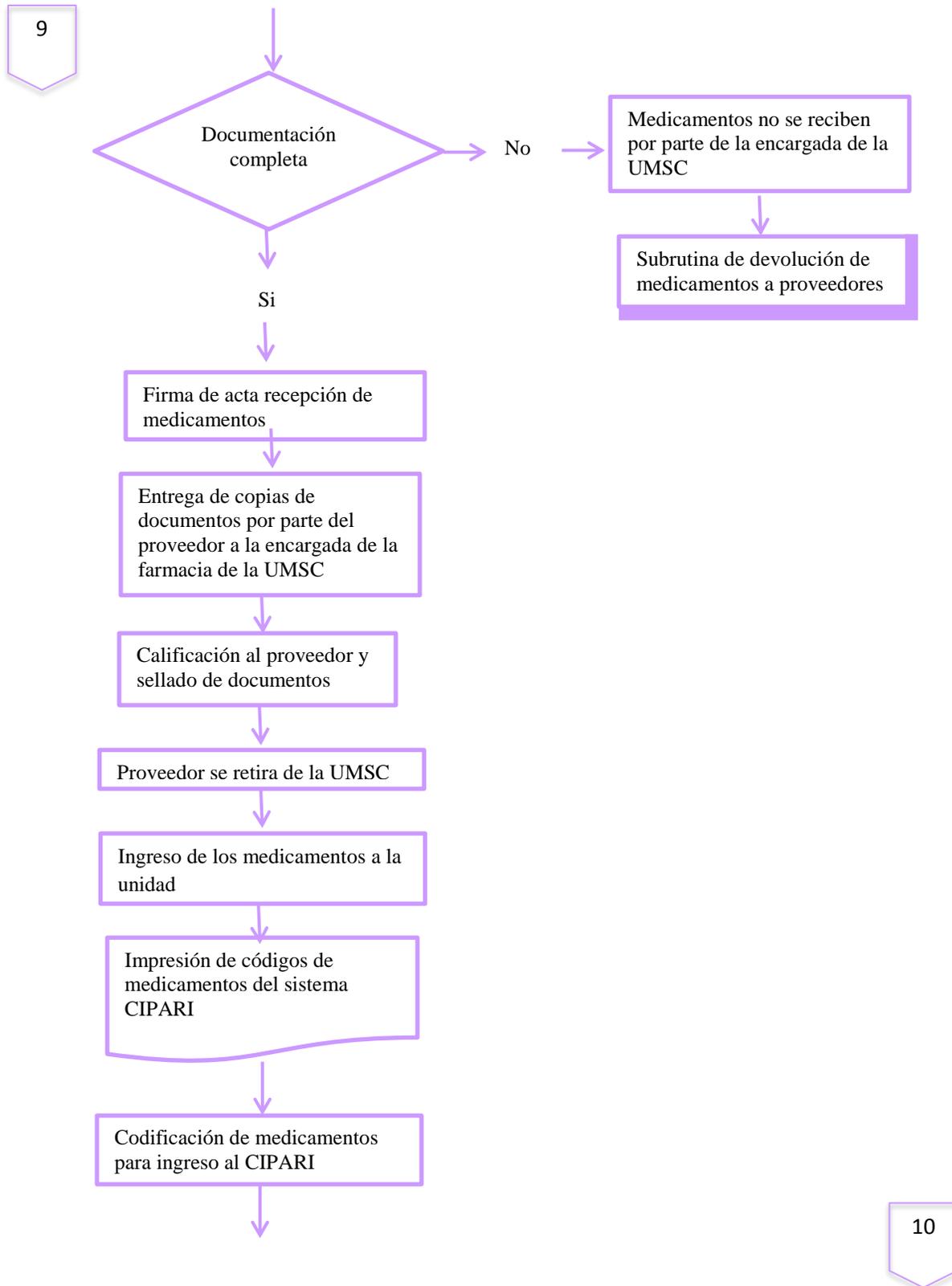
Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

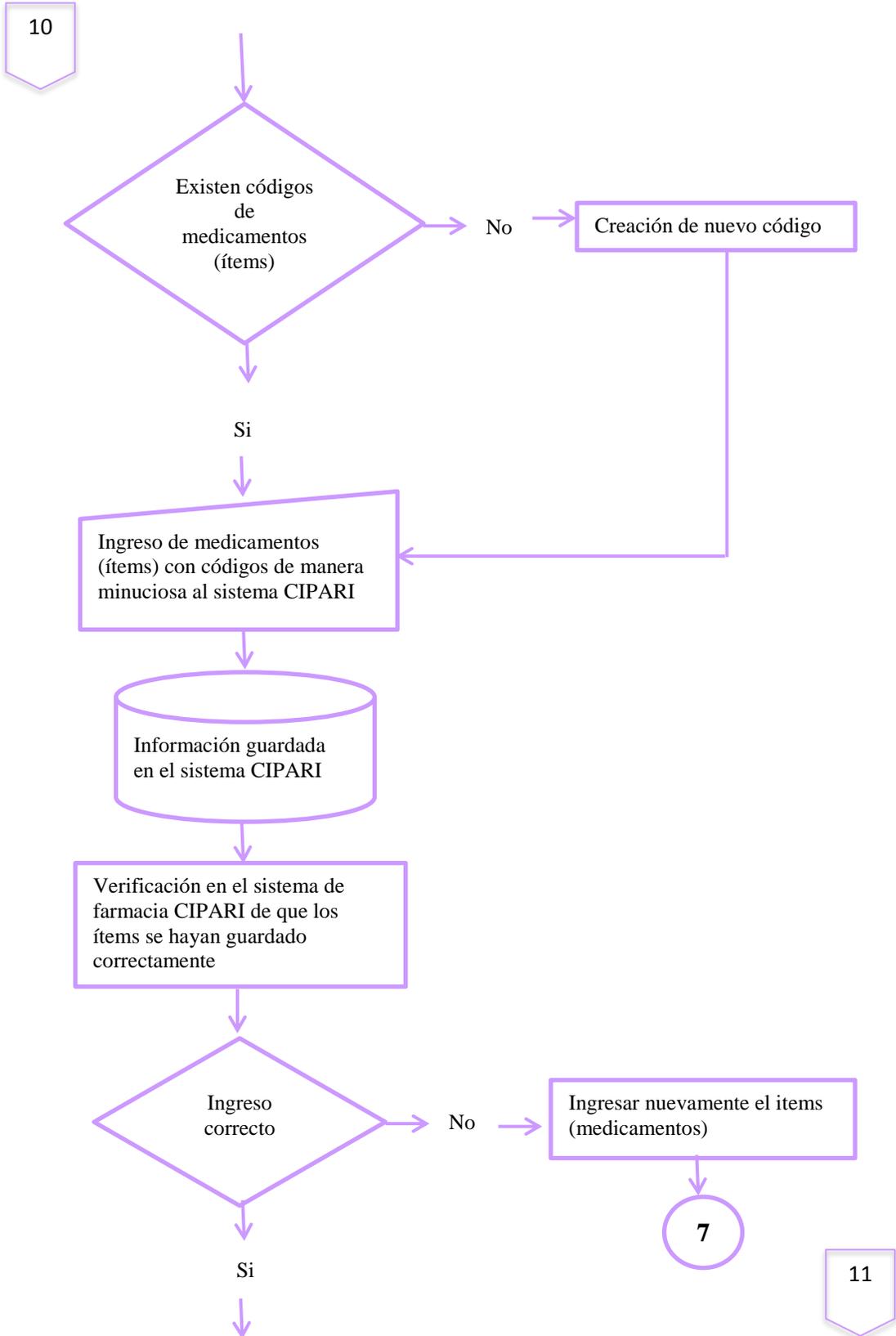
Recepción e Ingreso de Medicamentos

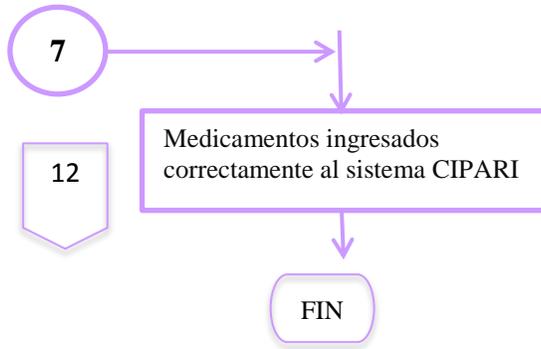
Cuadro N°22

Recepción e Ingreso de Medicamentos







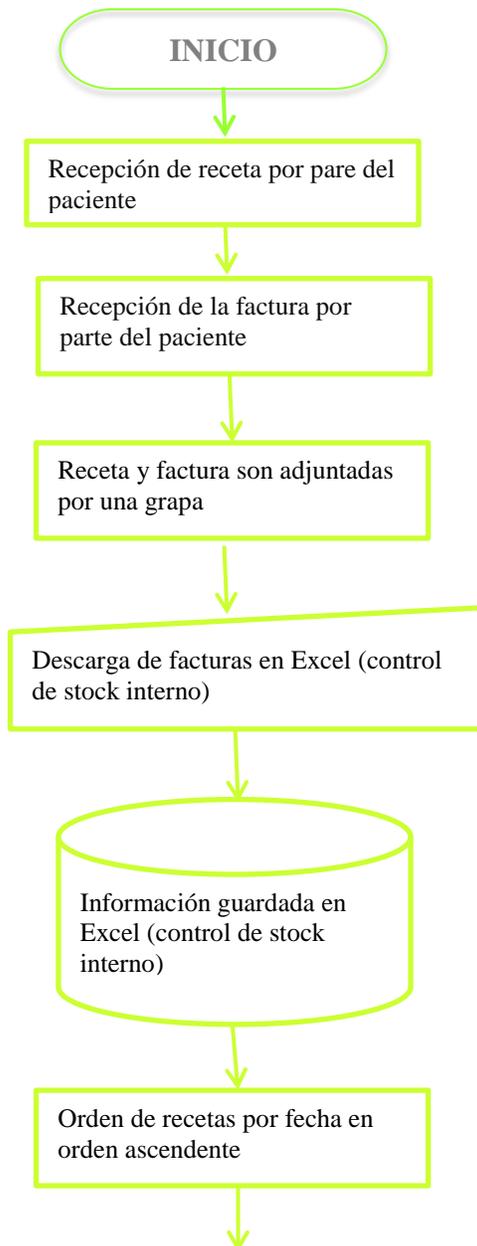


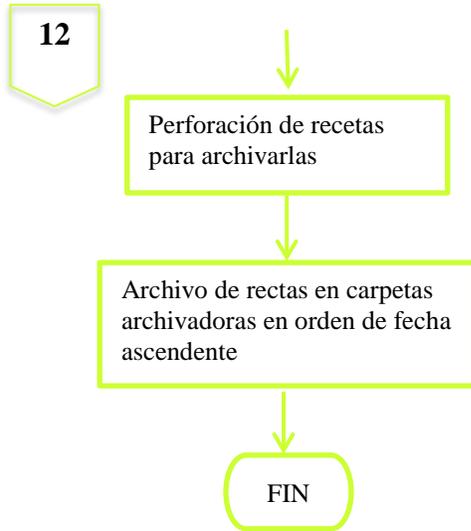
Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Manejo de Recetas

CUADRO N°23

Manejo de Recetas



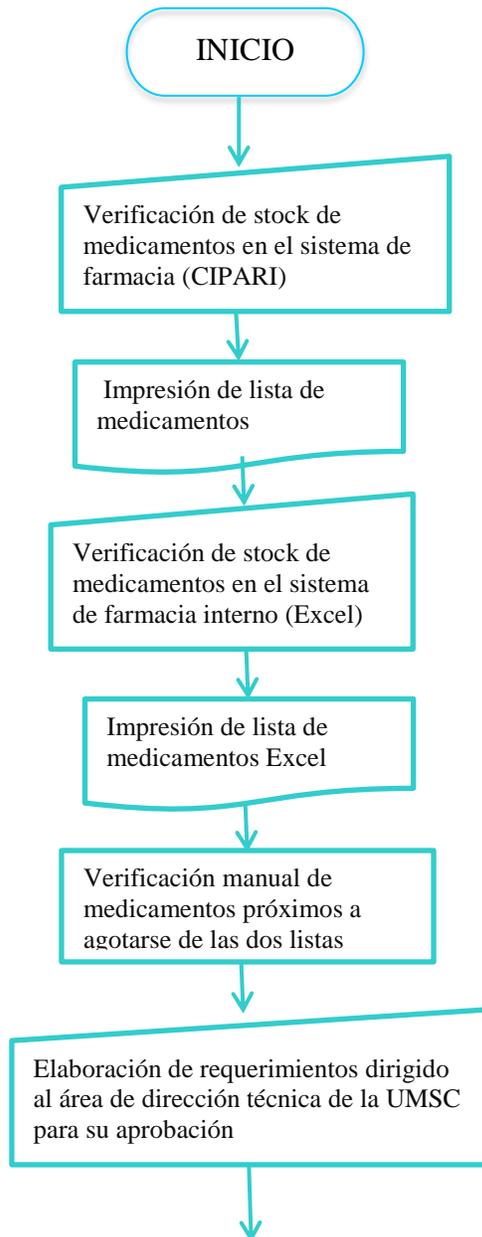


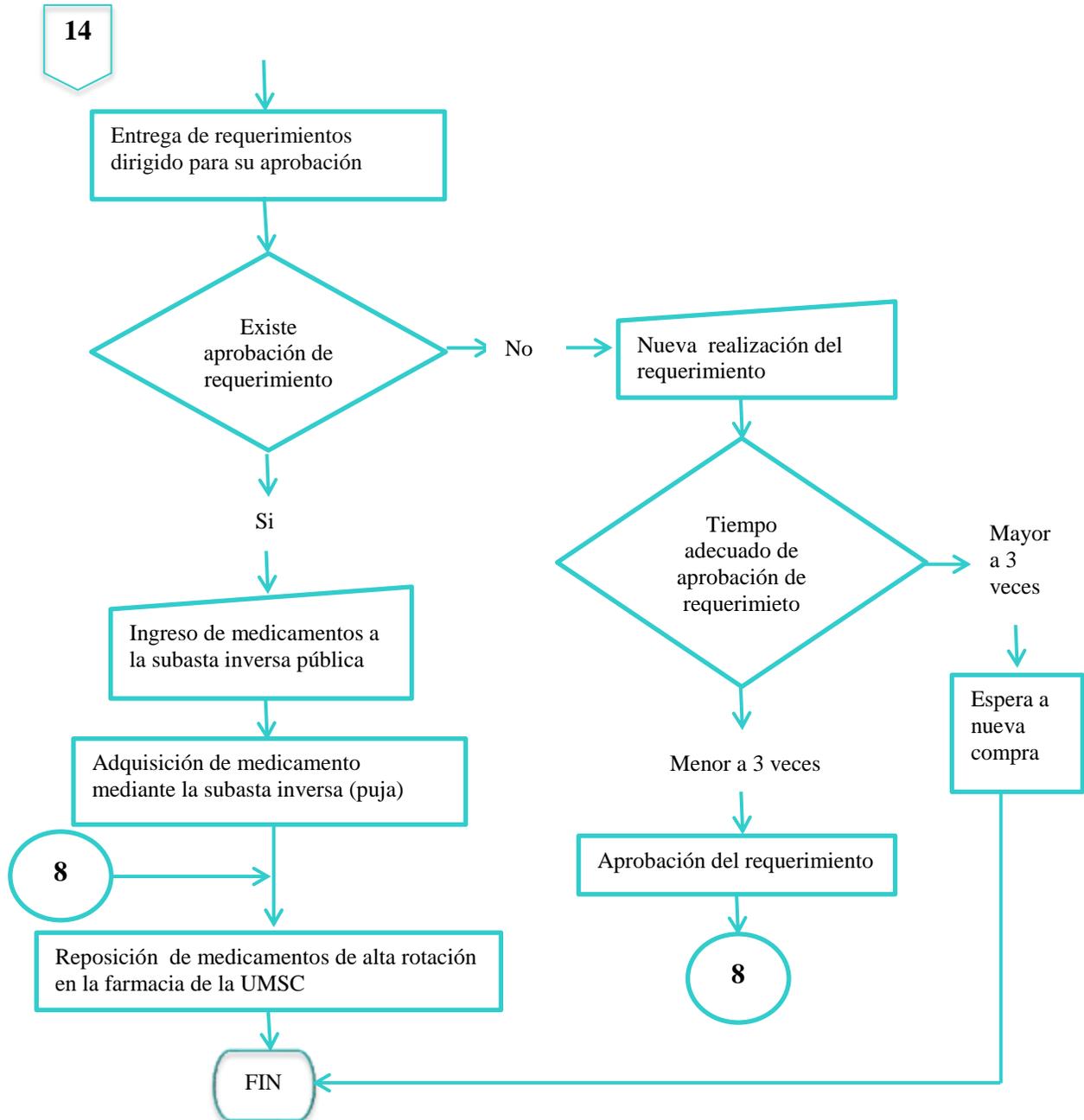
Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Control de Existencia y Reposición de Stocks

Cuadro N°24

Control de Existencia y reposición de Stocks



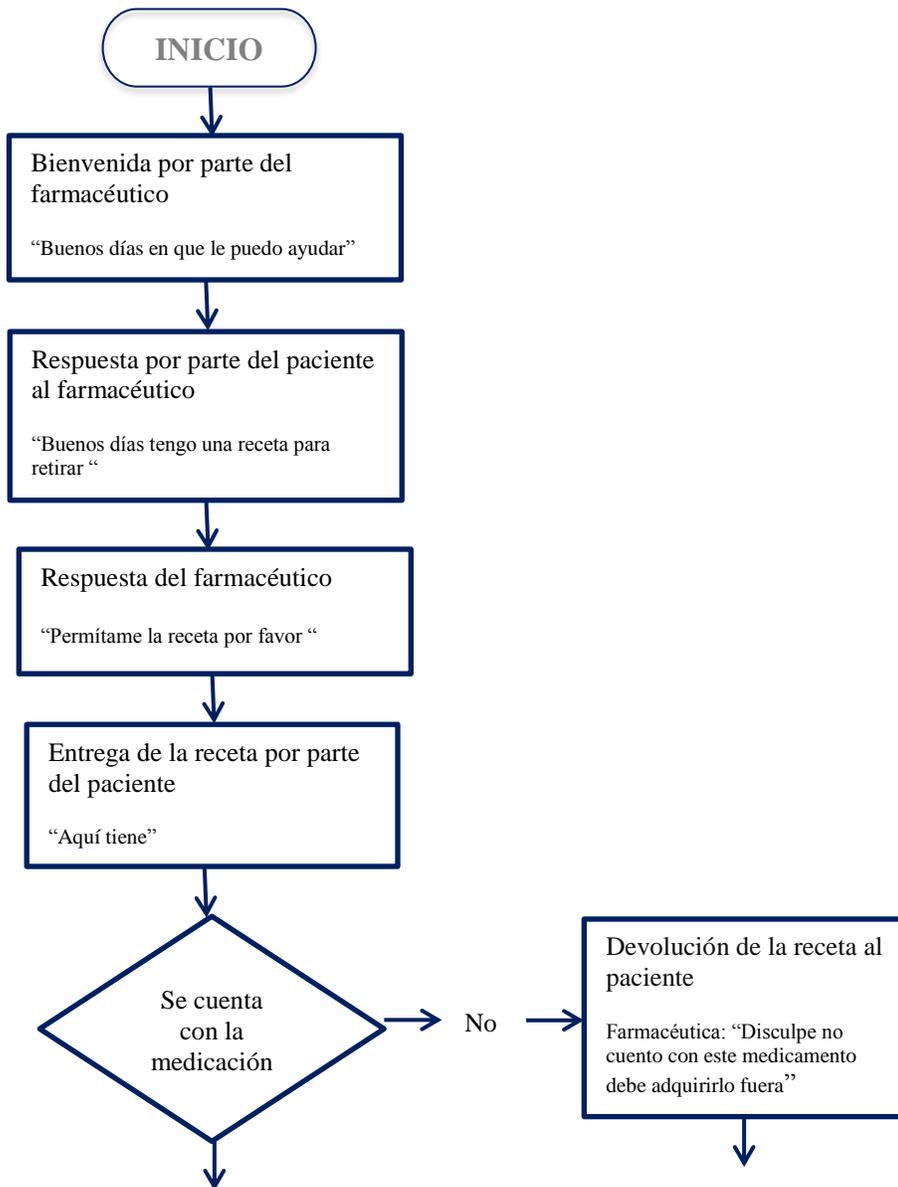


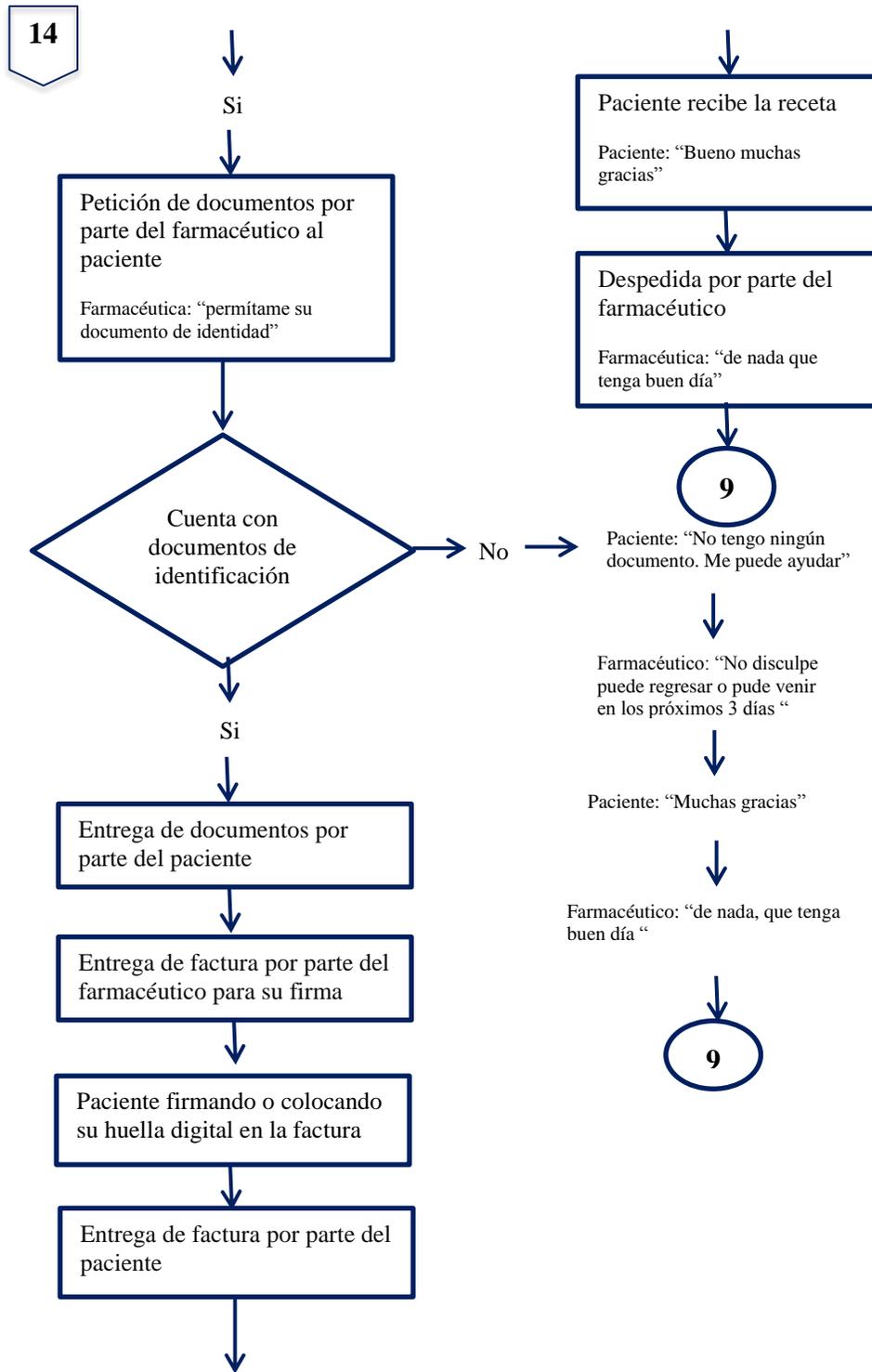
Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Servicio al Cliente

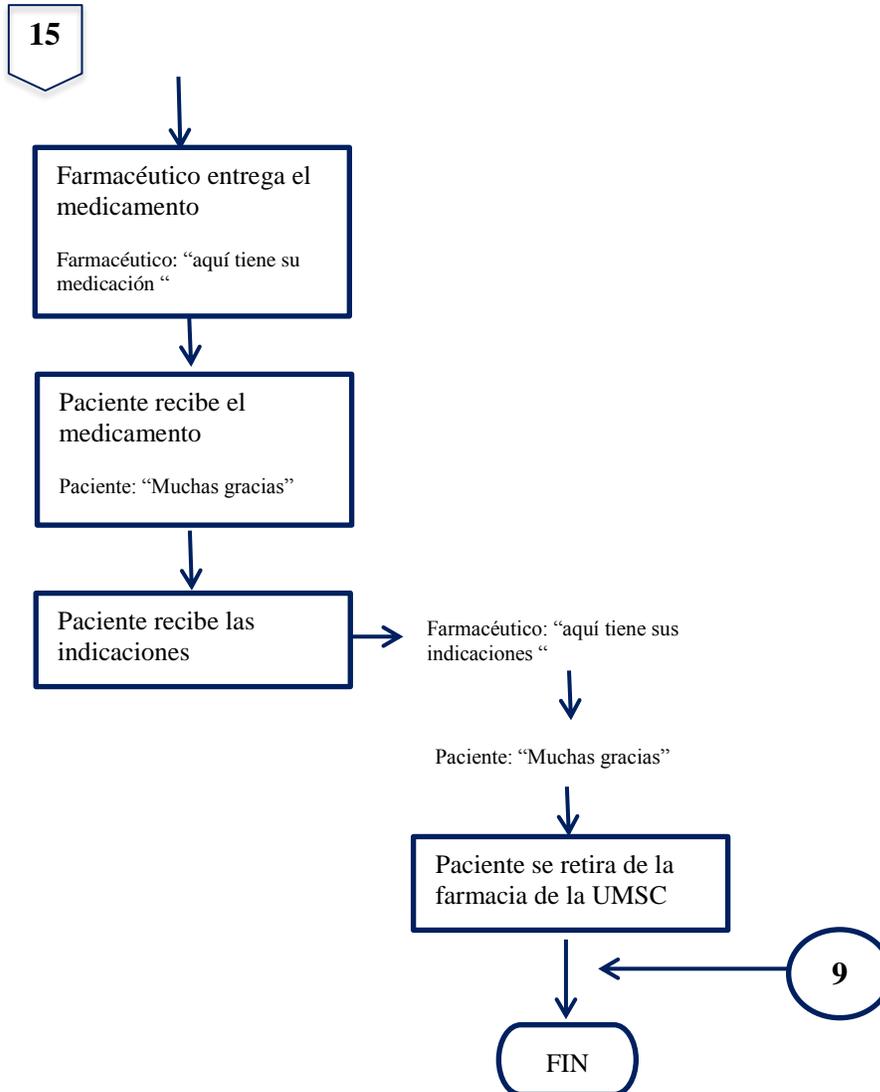
Cuadro N°25

Servicio al Cliente





15



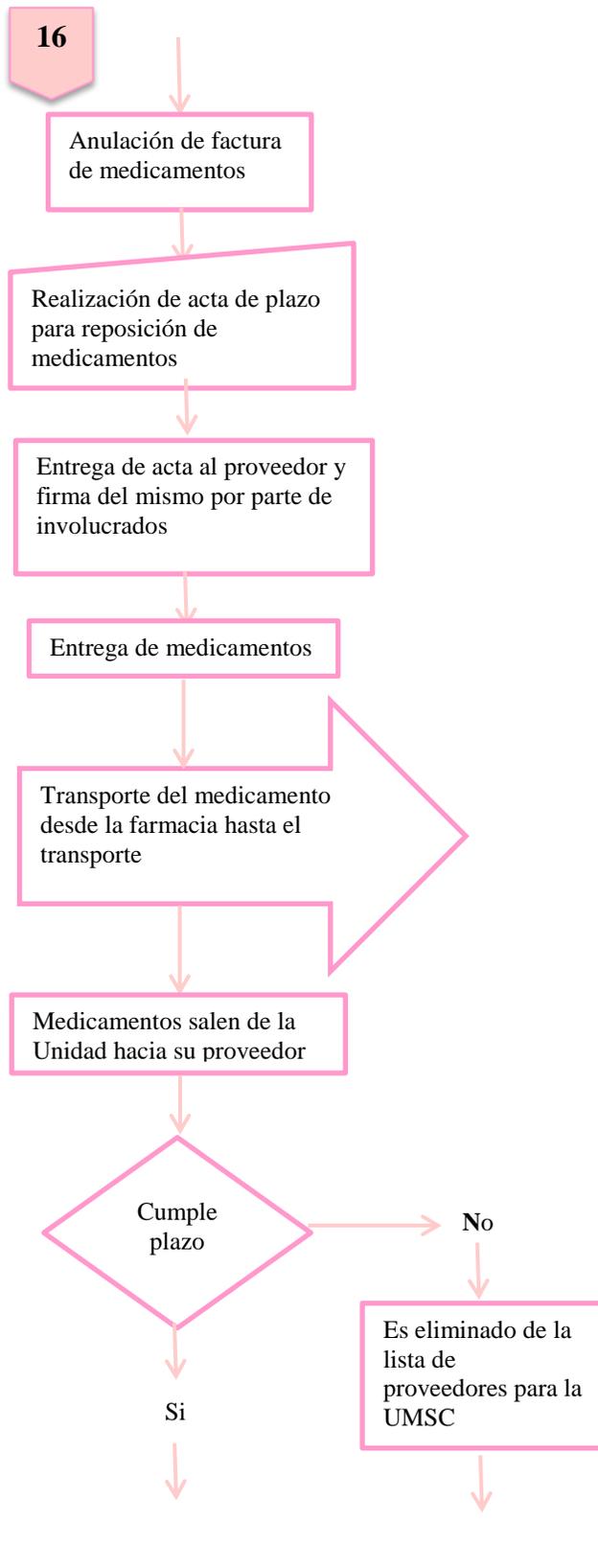
Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

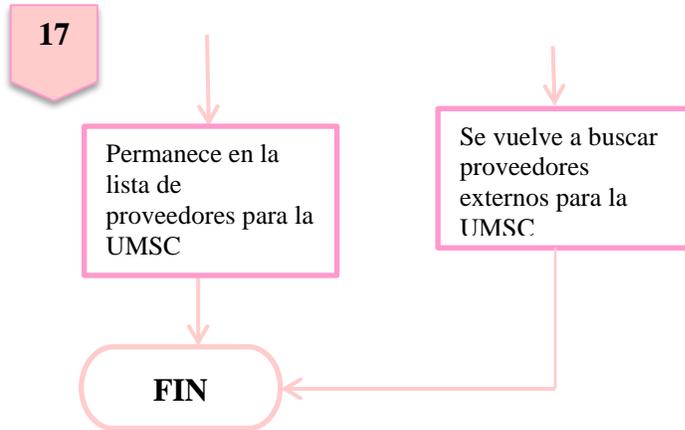
Devolución de Medicamentos

Cuadro N°26

Devolución de Medicamentos







Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

CAPÍTULO VI

6.01. Recursos

En el desarrollo del proyecto hemos utilizado recursos que nos han permitido seguir con el mismo.

Antes tenemos que definir claramente que es un recurso.

Según el diccionario Definiciones ABC, (S.F.) “se denomina recursos a aquellos elementos que aportan algún tipo de beneficio a la sociedad.”

Existen varios tipos de recursos, nombraremos a continuación únicamente los que hemos usado en el proyecto.

Según el diccionario Definiciones ABC, (S.F.) se define como:

- **“Recurso Humano:** conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas en cada sector”.

El Recurso Humano que ha participado en este proyecto; en primer lugar, la autora del mismo Andrea Belén Almachi Delgado ya que ha puesto en práctica todo lo aprendido en el aula de clases, para la realización del Proyecto de Titulación, en segundo lugar el tutor del mismo Ingeniero James Aragón, quien fue el guía desde la elaboración del tema hasta su culminación, teniendo como objetivo principal la realización del Levantamiento de procesos técnicos y administrativos para el mejor desenvolvimiento en la farmacia de la Unidad Metropolitana de Salud Centro.

También se interactuó para la realización del proyecto con:

- ✓ Trabajadores de la parte administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro.
 - ✓ Encargada de la Farmacia de la Unidad Metropolitana de Salud Centro.
 - ✓ Personal de la Farmacia de la Unidad Metropolitana de Salud Centro.
- Según la Disertación de Tesis Jiménez Edwin, (Octubre, 2015) se define que: **“Recurso Financiero:** se define, que son los recursos propios y ajenos, de carácter económico y monetario que la empresa requiera para poner en marcha el proyecto”. (p.48)

El proyecto fue financiado en su totalidad por la autora del mismo Andrea Belén Almachi Delgado, los gastos de fueron de \$ 276 como se lo detalla en el CUADRO N° 28- Aplicación del Proyecto.

- **Recursos Materiales:** Según el diccionario Definiciones ABC, (S.F.) se define “Son todos aquellos bienes que posee la empresa, tanto los que hayan sido enterados como aportes de los propietarios, como los que hayan sido recibidos por adquisiciones a terceros a cualquier título.”

Para la realización del Proyecto se usó los siguientes Recursos Materiales, como se detalla en el CUADRO N° 28- Aplicación del Proyecto:

- ✓ Anillados
- ✓ Empastados
- ✓ CD con impresión

- **Recursos Tecnológicos:** Según el diccionario Definiciones. de, (S.F.) se define “es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles”.

- **Recursos Técnicos:** Según el diccionario Definiciones. de, (S.F.) se define “son aquellos que sirven como herramienta e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos.

Para la Aplicación del Proyecto (Cuadro N° 28) no aplican ninguno de estos dos recursos, porque para la aplicación del proyecto se contará con la colaboración de la UMSC y no se dictará capacitación alguna al personal.

Por otra parte al realizar el análisis del Cuadro N° 27 (Gastos Operacionales) en cuanto a:

- **Recurso Financiero:** Según el diccionario Definiciones ABC, (S.F.) se define, que son los recursos propios y ajenos, de carácter económico y monetario que la empresa requiera para solventar los gastos operacionales del proyecto.

El proyecto fue financiado en su totalidad por la autora del mismo Andrea Belén Almachi Delgado, los gastos operacionales fueron de \$413,60 como se lo detalla en el Cuadro N° 27-Gastos Operacionales.

- **Recursos Materiales:** Según el diccionario Definiciones ABC, (S.F.) se define “Son todos aquellos bienes que posee la empresa, tanto los que hayan sido enterados como aportes de los propietarios, como los que hayan sido recibidos por adquisiciones a terceros a cualquier título.”

Para la realización del Proyecto se usó los siguientes Recursos Materiales, como se detalla en el Cuadro N° 27-Gastos Operacionales:

- ✓ Impresiones
 - ✓ Tintas de Color
 - ✓ Tintas B/N
 - ✓ Pasajes
 - ✓ Resma de Papel A4 Bond
 - ✓ Impresiones A0
- **Recursos Tecnológicos:** Según el diccionario Definiciones. de, (S.F.) se define “es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles”.

En la realización del Proyecto en referencia a los Gastos Operativos se usó los siguientes recursos tecnológicos:

- ✓ Impresora
- ✓ Computadora
- **Recursos Técnicos:** Según el diccionario Definiciones. de, (S.F.) se define “son aquellos que sirven como herramienta e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos.

En la realización del Proyecto en referencia a los Gastos Operativos se usó los siguientes recursos técnicos:

- ✓ Internet

6.02.Presupuesto

Según el diccionario Definiciones. De (S.F.) se define como presupuesto a “la cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos”.

El presupuesto que se ha usado en el desarrollo y puesta en marcha del proyecto es el siguiente:

Cuadro N°27

Gastos Operativos

Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
4 meses	Internet	\$28,00	\$112,00
750	Impresiones	\$0,10	\$75,00
6	Tintas a color	\$8,33	\$50,00
2	Tintas B/N	\$6,00	\$12,00
300	Pasajes	\$0,25	\$75,00
8	Resmas	\$4,00	\$32,00
14	Impresiones A0	\$5,00	\$70,00
Valor Sub-Total			\$376,00
+10% de improvistos			37,60
Total			\$413,60

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Cuadro N°28

Aplicación del Proyecto

Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
14	Marcos + Enmarcados	\$15,00	\$210,00
3	Anillados	\$8,00	\$24,00
3	Empastados	\$9,00	\$27,00
6	CD con impresión	\$2,50	\$15,00
Total			\$276,00

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

6.03.CROGRAMA

Según el diccionario Definiciones. De (S.F.) se define cronograma como la “**herramienta** muy importante en la **gestión** de **proyectos**. Puede tratarse de un documento impreso o de una aplicación digital; en cualquier caso, el cronograma incluye una lista de actividades o tareas con las fechas previstas de su comienzo y final.”

El cronograma que se ha usado en el desarrollo y puesta en marcha del proyecto es el siguiente: **Cuadro N° 29- Cronograma-ANEXO 2**

CAPÍTULO VII

7.01. Conclusiones

Con la culminación del proyecto se ha concluido que:

- ❖ Se logró identificar y documentar los procesos principales y de apoyo de: Dispensación y Descargo de medicamentos, Planificación y Adquisición de medicamentos, Prechado y Almacenamiento de medicamentos, Recepción e Ingreso de medicamentos, Manejo de recetas, Control de existencia y reposición de stock y Servicio al Cliente, según lo establecido por el Ministerio de Salud con respecto a la diagramación en la farmacia de la UMSC.
- ❖ El personal administrativo de los departamento: Dirección Técnica, Contabilidad, Sistemas y Farmacia tendrán acceso a información que les permitirá colaborar, definir y

delegar los roles y responsabilidades en torno a cada proceso y establecer una cultura de mejoramiento continuo en la UMSC.

- ❖ Se pone a disposición del personal administrativo de los departamentos: Dirección Técnica, Contabilidad, Sistemas y Farmacia de la UMSC una metodología sistemática para la identificación y documentación de las actividades claves de cada uno de los procesos y la posibilidad de mejorar o modificar los mismos, adaptándose a las necesidades de la farmacia.
- ❖ El personal de la Farmacia de la UMSC asumió con responsabilidad y predisposición el cambio, comprobándose de esta manera que al no tener los procesos de manera adecuado conllevan a pérdidas.
- ❖ Los procesos y procedimientos aplicados correctamente, causan un efecto positivo evidenciado un cambio de actitud y aptitud el mismo que es notorio en el personal de la farmacia y de la UMSC.
- ❖ Los pacientes han cambiado su actitud generando una total confianza hacia el personal de la farmacia, siendo tratados con respeto y educación con el cumplimiento de las normas y leyes de la UMSC.
- ❖ Con la implementación del Proyecto se fortalecerá los conocimientos empíricos del personal que laboran en el área de farmacia de la UMSC.
- ❖ Con el diseño e implementación del Proyecto es posible eliminar las mermas existentes en la realización de los diferentes procesos de la farmacia de la UMSC.

7.02.Recomendaciones

Las recomendaciones que se ha dado con la culminación del proyecto son las siguientes:

- ❖ Que la Unidad Metropolitana de Salud Centro norme el Proyecto en el área de farmacia, en el lapso de tres meses para que de esta manera se pueda cumplir con el objetivo de la misma.
- ❖ Que Las autoridades pertinentes en este caso el Ilustre Municipio de Quito y el Ministerio de Salud Pública tomen en cuenta el proyecto y sea implementado en las Unidades y Dispensarios Médicos que no cuentan con diagramas de procesos.
- ❖ Que la capacitación y el entrenamiento a todo el personal sobre el uso de los diagramas de procesos en la farmacia debe ser constante y evaluada periódicamente en la UMSC.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldunate, E. (2008). "Formación de Capacitadores en Metodología de Marco Lógico"

Recuperado de:

http://www.cepal.org/ilpes/noticias/noticias/9/33159/arboles_diagnostico.pdf

Análisis de involucrados (S.F.). Recuperado el 15 de enero de 2016, de

<http://www.mapa.ziglaconsultores.com/content/analisis-de-involucrados>

CEMPRO (S.F.). "Marco Lógico" Recuperado de: [http://www.cempro.org.pe/2011/11/paso-](http://www.cempro.org.pe/2011/11/paso-4-analisis-de-alternativas.html)

[4-analisis-de-alternativas.html](http://www.cempro.org.pe/2011/11/paso-4-analisis-de-alternativas.html)

Como hacer un levantamiento de procesos en una empresa (S.F.). Recuperado el 7 de enero

de 2016, de [http://www.webyempresas.com/como-hacer-un-levantamiento-de-](http://www.webyempresas.com/como-hacer-un-levantamiento-de-procesos-en-una-empresa/)

[procesos-en-una-empresa/](http://www.webyempresas.com/como-hacer-un-levantamiento-de-procesos-en-una-empresa/)

Como hacer un levantamiento de procesos en una empresa (S.F.). Recuperado el 7 de enero de 2016, de <http://www.webyempresas.com/como-hacer-un-levantamiento-de-procesos-en-una-empresa/>

Definición.De (S.F.). “*Definición y Concepto de Antecedentes*” Recuperado de: <http://definicion.de/antecedente/#ixzz42AyDNTwe>

Definición.De (S.F.). “*Definición y Concepto de Cronograma*” Recuperado de: <http://definicion.de/cronograma/#ixzz44QvqIugI>

Definición.De (S.F.). “*Definición y Concepto de Presupuesto*” Recuperado de: <http://definicion.de/presupuesto/#ixzz44QiLcE40>

Definición.De (S.F.). “*Definición y Concepto de Recursos Tecnológicos*” Recuperado de: <http://definicion.de/recursos-tecnologicos/#ixzz44Qf48hPI>.

Definiciones ABC (S.F.). “*Definición de Procesos*” Recuperado de: <http://www.definicionabc./general/proceso.php>

Definiciones ABC (S.F.). “*Definición de Recursos Humanos*” Recuperado de: <http://www.definicionabc.com/economia/recursos-humanos.php>

Fondo Multilateral de Inversiones (2008). *Guía Práctica para la elaboración de Matriz de Marco Lógico*. [Guía]. Argentina: Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).

Jiménez, E. F. (2015). *Procedimientos en el área de Almacenamiento en la Farmacia de la Corporación de Salud Atucucho, sector Cochapamba* (Disertación de obtención de

Tecnólogo en Administrador de Boticas y Farmacias no publicada, Instituto Tecnológico Superior Cordillera, 2015).

Metodología para Análisis y Solución del Problema (2001). Recuperado el 5 de enero de 2016, de

http://www.munitel.cl/eventos/seminarios/html/documentos/2012/CURSO_DE_PREPARACION_Y_EVALUACION_DE_INICIATIVAS_DE_INVERSION_CON_RECURSOS_PUBLICOS/PPT08.pdf

Ministerio de Cultura y Desarrollo Social de Colombia (S.F.). "Marco Lógico" Recuperado de: <http://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2013/05/25.Marco Logico.pdf>

Ministerio de Salud de Perú (S.F.). "Diagrama de Flujo" Recuperado de:

<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/herramientas/DiagramadeFlujo.pdf>

Ortegón, E.; Pacheco, J. & Roura, H. (2008). "Metodología general de identificación, preparación y evaluación de proyectos de inversión pública" Recuperado de:

http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5608/S056394_es.pdf;jsessionid=4F62018E7B5CE170B0D0A60B1BBB6AA9?sequence=1

Pérez, P. (2015, enero 25) Presupuesto anual para la Salud Pública en el Ecuador. El

Comercio. [En línea], Español. Disponible:

<http://www.elcomercio.com/opinion/editorial/comida-salud-economia-impuestos.html>
[2015, enero 25].

Secretaría de Salud / Municipio del distrito Metropolitano de Quito. (S.F.). "Objetivo"

Recuperado de: <http://www.quito.gob.ec/index.php/secretarias/secretaria-de-salud>

Universidad Peruana Cayatano Heredia (S.F.) Involucrados. Recuperado de:

http://www.upch.edu.pe/rector/ccea/docs/Separata_Marco_Logico.doc

CEPAL. Repositorio (S.F.). "Objetivo de un proyecto" Recuperado de:

http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5608/S056394_es.pdf;jsessionid=

CEPPA (S.F.). "Análisis de Involucrados" Recuperado de: <http://www>.

[Ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Análisis-involucrados-BID.pdf](http://www.Ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Análisis-involucrados-BID.pdf)

ANEXOS

Anexo 1

Cuadro N° 5

Matriz de Análisis de Involucrados

Actores Involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas Percibidos	Recursos, Mandatos y Capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos Potenciales	Acuerdos
GESTOR DEL PROYECTO	Culminar con éxito los estudios superiores contribuyendo con el mejor desenvolvimiento de la farmacia de la UMSC.	Inexistencia de una esquematización y documentación de procesos en la farmacia de la UMSC	Recurso Financiero Recurso Tecnológico Capacidad Intelectual	Que se ponga en práctica el proyecto dentro de la farmacia de la UMSC	Que no se ponga en práctica el proyecto dentro de la farmacia de la UMSC	
UNIDAD METROPOLITANA DE SALUD CENTRO	Mejorar la calidad de servicio y realización de los procesos técnicos administrativos de la farmacia de la UMSC de manera correcta	Los procesos en la farmacia se los realiza sin un orden adecuado ni diagramación de los mismos	Información acerca de la Unidad	Mejorar la calidad de servicio y realización de los procesos técnicos administrativos de la farmacia de la UMSC	Que la farmacia de la UMSC desestime la aplicación de los procesos.	
RESPONSABLE DE LA FARMACIA DE LA UMSC	Esquematización y documentación de los procesos de la farmacia de la UMSC	No existen diagramas ni documentos acerca de los procesos dentro de la UMSC.	Información de los procesos de la Farmacia de la UMSC (manual)	Que se mejore la ejecución de los procesos de la farmacia de la UMSC	Que este proyecto no cause el efecto esperado por parte de la responsable de la Farmacia de la UMSC	
PERSONAL DE LA FARMACIA DE LA UMSC	Realizar los procesos de la farmacia de manera correcta y esquematización de los pasos	La inexistencia de guías, documentos, ni diagramas para la realización de los procesos dentro de la Farmacia de la UMSC.	Información verbal acerca de los procesos de la farmacia de la UMSC Manuales	La adecuada realización de los procesos en la farmacia de la UMSC teniendo una guía de documentos y diagramas.	Que este proyecto no sea de ayuda para el personal de la farmacia de la UMSC	
PACIENTES DE LA UMSC	Obtener un servicio de calidad por parte de la farmacia de la UMSC	No existe una orientación del servicio al paciente.	Investigación primaria del servicio prestado al paciente de la UMSC	Que exista un servicio de calidad y calidez por parte del dependiente de la farmacia de la UMSC	Que el proyecto no cumpla con sus expectativas sobre el servicio de la farmacia de la UMSC	

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado

Cuadro N° 5

Matriz de Análisis de Involucrados

Actores Involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas Percibidos	Recursos, Mandatos y Capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos Potenciales	Acuerdos
SECRETARIA NACIONAL DE SALUD PUBLICA	Conocer de manera integral el desenvolvimiento de cada departamento perteneciente a la UMSC.	No existe un involucramiento porque no hay afectación directa	Información- Manuales	El correcto manejo de la UMSC bajo los parámetros establecidos por la ley.	Qué el proyecto no cumpla con los objetivos propuestos.	El acuerdo concreto es que este proyecto se lo debe realizar con copia para la entidad
ILUSTRE MUNICIPIO DE QUITO	Conocer de manera integral los procesos y departamentos que intervienen en el desarrollo de la UMSC.	No existe un involucramiento porque no hay afectación directa	Información integral de la UMSC Manuales	El manejo correcto, cumpliendo con todos los parámetros de la ley de la UMSC	Que el proyecto no cumpla con las expectativas y objetivos	El acuerdo concreto es que este proyecto se lo debe realizar con copia para la entidad
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UMSC	Conocer de manera integral los procesos y departamentos que intervienen en el desarrollo de la farmacia de la UMSC.	No existe un involucramiento porque no hay afectación directa	Información integral de la UMSC	No existe interés	No desean apoyar a el área de farmacia de la UMSC	Se llegó a un acuerdo entre el personal de la UMSC, el gestor del proyecto y la Responsable de la farmacia de la UMSC donde todos los trabajadores deben conocer por cultura, no solo para apoyar los procesos de cada área de la UMSC, es por eso que se deben involucrar con el presente proyecto.

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgad

Anexo 2

Cuadro N° 29

Cronograma

ACTIVIDADES	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	FECHAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
ENTREGA DE ACTA DE TUTORIAS Y LECTORIA																												
FIRMA DE ACTA POR PARTE DE TUTOR Y LECTOR																												
ENTREGA DE ACTA FIRMADA A DIRECCIÓN DE ESCUELA																												
DEDICATORIA																												
AGRADECIMIENTO																												
CAPÍTULO I																												
ANTECEDENTES																												
MACRO, MESO Y MICRO																												
JUSTIFICACIÓN																												
DEFINICIÓN DEL SISTEMA CENTRAL MATRIZ T																												
CAPÍTULO II																												
ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS																												
MAPEO DE INVOLUCRADOS																												
MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS																												
CAPÍTULO III																												
PROBLEMAS Y OBJETIVOS																												
ÁRBOL DE PROBLEMA																												
ÁRBOL DE OBJETIVOS																												
CAPÍTULO IV																												
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS																												
MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS																												
MATRIZ DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS																												
MATRIZ DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS																												
MATRIZ DE MARCO LÓGICO																												
CAPÍTULO V																												
ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA)																												
DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN																												
FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA																												
CAPÍTULO VI																												
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS																												
RECURSOS																												
PRESUPUESTO																												
CRONOGRAMA																												
CAPÍTULO VIII																												
CONCLUSIONES																												
RECOMENDACIONES																												
SEMINARIO DE PROFESIONALIZACIÓN (VITA MÉDICA)																												
ENTREGA DEL ACTA DE APROBACIÓN FIRMADA POR EL TUTOR Y LECTOR																												
ENTREGA DE LAS ACTAS FIRMADAS POR EL LECTOR AL CONSEJO DE CARRERA																												
ENTREGA DE ARCHIVO FINAL DEL PROYECTO ESCRITO A LA DIRECCIÓN DE CARRERA																												
APROBACIÓN DE HORARIOS DE SUSTENTACIÓN																												
ENTREGA DE ARCHIVOS DIGITALES DEL PROYECTO ESCRITO AL TRIBUNAL																												
NICIO DE LA SUSTENTACIONES																												
ENTREGA DE PROYECTO A LA UNIDAD METROPOLITANA DE SALUD CENTRO																												

Elaborado por: Andrea Belén Almachi Delgado